



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES
DE ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA, PUNO – 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR
IRMA MONICA CHARCA CRUZ

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR
MG. JOEL BASILIO GRADOS VILLAGARAY
CÓDIGO ORCID N°0000-0001-8734-1083

CHINCHA, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Chincha, 14 de septiembre del 2022

Dra. JUANA MARIA MARCOS ROMERO
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que la bachiller: Irma Monica Charca Cruz, con DNI N° 75749231 de la Facultad Ciencias de la Salud del programa Académico de Psicología, ha cumplido con presentar su tesis titulada: "RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA, PUNO - 2022" con mención

APROBADO(A):



Por lo tanto, queda expedito para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Asesor: Mg. Joel Basilio Grados Villagaray
Código ORCID N° 0000-0001-8734-1083

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Irma Monica Charca Cruz identificado(a) con DNI N° 75749231, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA, PUNO - 2022", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

19%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 13 de septiembre del 2022



Irma Monica Charca Cruz
DNI: 75749231

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a dios, por sus bendiciones y a mis queridos padres, por inspirarme y apoyarme en este camino académico para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesor de tesis por haberme brindado sus enseñanzas y así cumplir mis objetivos.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Material y método: Estudio de tipo básica de corte transversal y diseño no experimental descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 64 trabajadores, a quienes se le aplicó los instrumentos tipo escala de resiliencia de Wagnild y Young en la adaptación peruana de (Castilla et al., 2014) y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en la adaptación peruana de (Suárez, 2013) ambas de 25 ítems.

Resultados: El 50,0% presenta un nivel alto de resiliencia, 20,3% nivel promedio, 15,6% nivel bajo y 14,1% nivel muy bajo. En la dimensión confianza y sentirse bien solo, se obtuvo un 29,8% de nivel alto, en la dimensión perseverancia 34,4% de nivel muy bajo, en la dimensión ecuanimidad 70,4% de nivel alto y en la dimensión aceptación de uno mismo 53,1% de nivel alto. Así también el 82,8% presenta un nivel bajo de estrés laboral, 12,5% nivel promedio bajo, 3,1% nivel promedio alto y 1,6% nivel alto. En la dimensión superiores y recursos, se obtuvo un 79,7% de nivel bajo y en la dimensión organización y equipo de trabajo 84,4% de nivel bajo.

Conclusiones: Existe relación significativa negativa baja entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022, puesto que se obtuvo un p valor = 0,005 < 0,05 y $r_s = -0,346$.

Palabras clave: Resiliencia, estrés laboral, confianza, perseverancia, ecuanimidad, aceptación.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between resilience and work stress in the workers of Electro Puno S.A.A. Juliaca Headquarters, Puno - 2022.

Material and method: Basic type of cross-sectional study and non-experimental descriptive correlational design, the sample consisted of 64 workers, to whom the Wagnild and Young resilience scale instruments were applied in the Peruvian adaptation of (Castilla et al., 2014) and the ILO-WHO work stress scale in the Peruvian adaptation of (Suárez, 2013), both with 25 items.

Results: 50.0% have a high level of resilience, 20.3% average level, 15.6% low level and 14.1% very low level. In the confidence dimension and feeling good alone, 29.8% of high level was obtained, in the perseverance dimension 34.4% of very low level, in the equanimity dimension 70.4% of high level and in the dimension acceptance of oneself 53.1% high level. Likewise, 82.8% have a low level of work stress, 12.5% low average level, 3.1% high average level and 1.6% high level. In the superior and resources dimension, 79.7% low level was obtained and in the organization and work team dimension 84.4% low level.

Conclusions: There is a significant negative relationship between resilience and work stress in the workers of Electro Puno S.A.A. Juliaca Headquarters, Puno - 2022, since a p value = $0.005 < 0.05$ and $r_s = -0.346$ was obtained.

Keywords: Resilience, work stress, confidence, perseverance, equanimity, acceptance.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Constancia	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general/Índice de tablas académicas y de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.1. Descripción del Problema	15
2.2. Pregunta de investigación general	19
2.3. Preguntas de investigación específicas	19
2.4. Objetivo General	19
2.5. Objetivos Específicos	20
2.6. Justificación e importancia	20
2.7. Alcances y limitaciones	22
III. MARCO TEÓRICO	23
3.1. Antecedentes	23
3.2. Bases teóricas	34
3.3. Marco conceptual	44
IV. METODOLOGÍA	46
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	46
4.2. Diseño de la Investigación	46
4.3. Hipótesis general y específicas	47
4.4. Identificación de las variables	47
4.5. Matriz de operacionalización de variables	48
4.6. Población – Muestra	50
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	51

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	54
V. RESULTADOS	57
5.1. Presentación de Resultados	57
5.2. Interpretación de Resultados	67
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	70
6.1. Análisis inferencial (*)	70
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
7.1. Comparación resultados	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	88
Anexo 1: Matriz de Consistencia	89
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	91
Anexo 3: Autorización del uso de los instrumentos	95
Anexo 4: Base de datos	98
Anexo 5: Consentimiento informado	103
Anexo 6: Documentos administrativos	104
Anexo 7: Evidencia fotográfica	108
Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud	111

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Distribución de la población	50
Tabla 2	Baremación de la escala de resiliencia	53
Tabla 3	Baremación de la escala de estrés laboral	54
Tabla 4	Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	56
Tabla 5	Edad de los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	57
Tabla 6	Sexo de los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	58
Tabla 7	Resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	59
Tabla 8	Dimensión confianza y sentirse bien solo de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	60
Tabla 9	Dimensión perseverancia de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	61
Tabla 10	Dimensión ecuanimidad de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	62
Tabla 11	Dimensión aceptación de uno mismo de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	63
Tabla 12	Estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	64

Tabla 13	Dimensión superiores y recursos del estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	65
Tabla 14	Dimensión organización y equipo de trabajo del estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	66
Tabla 15	Prueba de normalidad.	70
Tabla 16	Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.	71
Tabla 17	Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.	72
Tabla 18	Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.	73
Tabla 19	Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.	74
Tabla 20	Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión aceptación de uno mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.	75

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Edad de los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	57
Figura 2	Sexo de los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	58
Figura 3	Resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	59
Figura 4	Dimensión confianza y sentirse bien solo de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	60
Figura 5	Dimensión perseverancia de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	61
Figura 6	Dimensión ecuanimidad de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	62
Figura 7	Dimensión aceptación de uno mismo de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	63
Figura 8	Estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	64
Figura 9	Dimensión superiores y recursos del estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.	65

Figura 10 Dimensión organización y equipo de trabajo del 66
estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno
S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral representa un problema de salud mental a nivel mundial, debido a que la actividad laboral representa un requisito fundamental para la realización y subsistencia de la vida cotidiana como tal, es por ello, que, ante una alteración en este proceso, representa una dificultad que desencadena en estrés, que, según la OMS, es una afección que afecta a millones de personas alrededor del mundo y sus cifras se incrementaron ante la presencia de la pandemia. Ante la existencia de un problema de tal magnitud, que implica la salud y la productividad de las personas en el ámbito laboral, es que es relevante realizar estudios en este sentido, ya que diversas estadísticas indican que un 80% de la población presentó estrés laboral en lo que lleva la pandemia por COVID-19.

El estrés laboral es una afección mental que puede ser comprendida en la actualidad como una afección que es representada por un grupo de reacciones psicológicas emocionales, cognitivas y conductuales, éstas se dan a consecuencia de exigencias laborales que pasan de sobremanera las habilidades del trabajador (Organización Mundial de la Salud, 2019).

La resiliencia en cambio, es un proceso donde el individuo logra adaptarse de forma adecuada a un cambio, adversidad, amenaza o alguna fuente de tensión significativa. Esta capacidad es el sentido opuesto o una respuesta del individuo a lo que representa el estrés (Wagnild & Young, 1993).

La investigación se enfocó en el estudio de la resiliencia y el estrés laboral, ya que, debido a la reciente coyuntura, la salud mental y el trabajo se ha visto modificado. El presente trabajo permite mostrar los niveles de resiliencia y estrés laboral que los sujetos presentan, teniendo una perspectiva mayor en cuanto los resultados obtenidos, con la finalidad de concientizar, promover y brindar información a la población.

El objetivo primordial fue determinar la relación entre las variables resiliencia y estrés laboral, en una empresa mixta que brinda uno de los servicios básicos como es la electrificación y está en contacto directo con la atención al cliente; la hipótesis que se planteó indica la existencia de una relación significativa entre ambas variables; la metodología que se empleó es de enfoque cuantitativo, tipo básica de corte transversal y diseño no experimental descriptivo correlacional.

La estructura y orientación de la tesis, sigue los lineamientos establecidos por la Universidad Autónoma de Ica, presenta siete capítulos siguiendo el siguiente esquema:

En el capítulo I, se muestra la introducción.

En el capítulo II, abarca el planteamiento del problema donde se resalta la situación problemática que llevó a desarrollar el tema de investigación, a la vez las preguntas y objetivos tanto generales como específicos.

En el capítulo III, se tiene el marco teórico que sustenta la tesis con antecedentes y bases teóricas.

En el capítulo IV, se explica la metodología que se utilizó para realizar la tesis, así mismo muestra las técnicas y procedimientos que se ejecutaron.

En el capítulo V, se muestran los resultados y su interpretación.

El capítulo VI, abarca el análisis de los resultados.

El capítulo VII, comprende la discusión de resultados.

Finalmente, se añadió las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en la investigación, así como las referencias bibliográficas y los anexos empleados en la investigación.

La autora

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

El estrés laboral es una enfermedad que se ve con más frecuencia, a pesar de los esfuerzos de diversas entidades de salud para disminuirla o erradicarla no se ha visto evoluciones positivas, al contrario, desde el momento del reconocimiento de esta enfermedad en el año de 1926 como un “síndrome de estar enfermo” su evolución y prevalencia ha sido constante, con la industrialización y los cambios frecuentes, esta enfermedad va en incremento con cada circunstancia, ante la presencia de esta problemática, la resiliencia, fue puesta en evidencia investigativa en los años setenta, cuya evolución se torna en condiciones de adversidad, en tanto, cuando el individuo percibe su ambiente laboral como el estímulo adverso, la resiliencia puede ser un factor determinante (Redalyc, 2007).

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud señala que, el estrés laboral, o en su nivel de mayor gravedad como es el síndrome del quemado, es ya catalogado como una enfermedad laboral, debido a que este desgaste ocupacional, invalida física y psicológicamente al trabajador, y el presente año ya se encuentra en vigor en la última versión de la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-11 (Organización Mundial de la Salud, 2019). En relación a la resiliencia, con respecto al ámbito laboral, conforme a una encuesta realizada a nivel global en 29 industrias de 73 países, evidenció la preocupación constante sobre las amenazas en diversas áreas, estas a su vez generan impactos y solo un 35% estaba preparado para asumirlas, y una característica resaltante fue la necesidad de generar una estructura resiliente en cada empresa, es decir, que antes cada emergencia o crisis, los trabajadores no se dejen llevar por la preocupación sino que busquen soluciones inmediatas (PriceWaterhouseCoopers, 2021). Así mismo, la Organización Panamericana de la Salud indica que el estrés laboral

representa un impacto en la productividad y salud mental de los trabajadores, que, con los avances digitales, industriales y la globalización, se ha ido agravando, el resultado de todo ello puede conducirnos a disfunciones a nivel físico y mental, con la llegada de la nueva normalidad, restricciones, el miedo, las preocupaciones y el cambio laboral hizo que el impacto en la salud mental de la población se vea afectada directamente (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

A nivel de América Latina, según Ipsos, se desarrolló una encuesta sobre el estrés donde se obtuvieron resultados con mayor prevalencia en los países de América Latina, en el cual un 38% tuvieron cambios en su bienestar en el trabajo, es decir, percibieron como factor hostil al trabajo, lo que desencadenó su falta de compromiso, voluntad y bajo desempeño. Los trastornos laborales como el estrés, fue muy significativo, debido a la prevalencia e incremento de afecciones en la población laboral, la población recibió impacto negativo en lo que conlleva bienestar laboral este problema se ha visto acrecentado debido a los efectos y cambios constantes en los últimos años (Ipsos, 2021). Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud indica que en Colombia, ante factores de contexto, factores mediadores, capacidad de resistencia y transformación, la resiliencia fue una cualidad que se presentó en 65% de la población y que esta capacidad permitió que así se sobrepongan en el ámbito laboral ante la pandemia, mientras que un 35% de la población carecían de esta capacidad y por ende, se les dificultó adaptarse a la nueva coyuntura generada (Organización Panamericana de la Salud, 2021).

En el Perú, una investigación desarrollada por el Ministerio de Salud, indica que solo en la población limeña se tiene un 52.2% de sujetos con estrés, y se estima que en el interior del país se tenga cifras similares, debido a que las actividades económicas se ven

afectadas no solo por la pandemia sino también por la crisis política que ponen la economía del país fluctuante, y en consecuencia la inseguridad en el área laboral (Ministerio de Salud, 2021). Así mismo, en un estudio de la Universidad Privada del Norte, señaló que aproximadamente el 60% de la población peruana sufre de estrés, y el 70% de trabajadores padece estrés laboral. Las causas más comunes para padecer esta enfermedad es la presencia de conflictos interpersonales entre los mismos compañeros del centro de labores y la falta de reciprocidad entre ellos, según los reportes la edad promedio oscila entre los 25 y 40 años (Universidad Privada del Norte, 2017); el estrés que se produce a raíz de algún estímulo aversivo laboral, ha generado que los trabajadores presenten conductas vinculadas al bajo desempeño en su trabajo y así también afectando al clima laboral u actividades, que con las condiciones naturales que se tiene en el país, afectó directamente a la economía de familias, generó vulnerabilidad y agravó la situación, aproximadamente el 10% de los trabajadores afectados presentaron afecciones a nivel cognitivo y reacciones fisiológicas, que impedía de una u otra forma, el desarrollo de sus actividades; todo ello acompañado de la falta de la capacidad de la resiliencia, impidió que se retomara las actividades y afronten la situación, es así que la falta de resiliencia producía miedos, inseguridad y falta de confianza, lo que ocasionó que ese 10% no pueda recuperar su economía de forma eficaz (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2021).

En la Región Puno, según informes de la DIRESA se considera que los malos hábitos de la población originan el estrés, las cifras estadísticas obtenidas arrojan que el 80% de los ciudadanos padecen estrés, llevan malos hábitos y la misma situación laboral desencadena otros problemas de salud como diabetes. Otros problemas que se asocian al estrés son los problemas familiares, problemas económicos y personales, así

también el Ministerio de Salud menciona que el estrés aumenta el riesgo de sufrir infartos (Ministerio de Salud, 2019). La resiliencia es considerada como una capacidad de sobreponerse ante alguna adversidad, la cual se ausentó en gran parte de la población que era atendida en el área de salud mental, puesto que 82.35% de ellos, ante la desesperación de pérdida de trabajo, salud, inestabilidad económica o familiar, presentaron niveles de preocupación y sentimientos de minusvalía, esas características acompañadas de falta de confianza, ocasionaron que esa población no pueda reponerse ante las circunstancias (Ministerio de Salud, 2020).

En la empresa Electro Puno S.A.A., se observa que los trabajadores manifiestan estrés laboral en el cumplimiento de sus funciones, puesto que a diario tienen que lidiar con reclamos de los usuarios, carga laboral, como consecuencia a estos agentes, el personal manifiesta irritabilidad, incomodidad y bajo desempeño, lo que se evidencia en la atención que reciben los usuarios que frecuentemente muestran su disconformidad dentro de las instalaciones de la empresa, y no únicamente en oficina sino en la demora de la atención de forma directa que no se realiza por falta de eficacia en el personal técnico. Otra de las situaciones problemáticas que se muestra en la empresa es la ausencia de la resiliencia en sus trabajadores, ya que están predispuestos a situaciones de adversidad, que se intensifica debido a la falta de apoyo entre compañeros que hace que la carga laboral caiga en un solo trabajador y genere frustración al ver que el trabajo no sea equitativo, otro factor que se percibe es que el trabajador al no poder sobrellevar la sobrecarga laboral se siente saturado y no realiza sus funciones en el tiempo debido. En la actualidad se maneja programas que ayudan en la eficiencia y tener un control de las actividades que se realizan en el trabajo, sin embargo, esto implica que los trabajadores estén en toda la jornada laboral frente a una computadora, lo cual no permite la interacción entre compañeros y no perciban un espacio

para ocio, refrigerio adecuado o descanso. En caso de continuar con este tipo de situaciones, se puede generar un problema mayúsculo, como la afectación en el clima laboral que incluya todas las áreas de la empresa, la falta de compromiso e interés, desempeño de los trabajadores, calidad de atención al cliente, renuncia de los trabajadores ante no poder afrontar situaciones estresantes en el trabajo.

2.2. Pregunta de Investigación General

¿Cuál es la relación que existe entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022?

2.3. Preguntas de Investigación Específicas

P.E.1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022?

P.E.2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022?

P.E.3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022?

P.E.4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión aceptación de uno mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

2.5. Objetivos Específicos

O.E.1. Identificar la relación que existe entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

O.E.2. Identificar la relación que existe entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

O.E.3. Identificar la relación que existe entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

O.E.4. Identificar la relación que existe entre la dimensión aceptación de uno mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

2.6. Justificación e importancia

Justificación

La justificación de este trabajo se realizó en los siguientes aspectos:

Justificación teórica

La investigación se realizó bajo la utilización de bases teóricas, antecedentes y artículos científicos que sustenten ambas variables, en el que detalla la información primaria sobre resiliencia y estrés laboral desde la psicología clínica, que ayuda a una mejor comprensión de las variables de estudio, información que está disponible para todas aquellas personas que desean comprender el comportamiento de las variables analizadas.

Justificación práctica

El estudio beneficia a la empresa implicada en el estudio, ya que la información que se halló, permite tener un mayor panorama sobre los niveles de resiliencia y estrés laboral de los trabajadores, a su vez, permite a otros investigadores ampliar su perspectiva y la necesidad del estudio de estas variables en el área empresarial,

organizacional y de salud pública, así abordar el panorama y que puedan ampliar el estudio y darle solución en investigaciones futuras.

Justificación metodológica

La estructura que empleo la investigación es bajo el método científico, debido a que este método se utiliza para poder obtener nuevos conocimientos, en este caso sobre la resiliencia y el estrés laboral, todo ello mediante la formulación de hipótesis, observación y medición. También se tendrá como antecedente para la utilización de la psicometría mediante la encuesta, que es un método factible y consistente, que permitirá a otros investigadores tener la confianza de utilizar instrumentos adaptados y aplicados en el contexto del país.

Justificación psicológica

Se realizó el estudio sobre la resiliencia desde el enfoque de la teoría sistémica y personalista, el estrés laboral visto desde enfoques o modelos que influyen en su aparición, ambas variables que conforman unas capacidades, cualidades o en el caso del estrés laboral una afección propia del ser humano, este estudio brinda una mayor perspectiva sobre la salud mental de la población y la necesidad de ser fomentada, el estrés laboral al ser un problema de salud mental utiliza conocimientos de la psicología clínica; pero a su vez aborda la psicología organizacional que es la rama de la psicología que implica el estudio de las relaciones laborales, evaluación, monitoreo y observación del comportamiento de los trabajadores. Por lo tanto, esta investigación obtuvo resultados sobre los trabajadores en cuanto a su salud mental y así mismo contribuye a que la empresa pueda tomar acciones orientadas a la psicología.

Importancia

La investigación cobra importancia debido a que brinda la oportunidad de ejecutar una lectura acerca de la salud mental y sus afecciones o beneficios en el ámbito laboral, en este caso del estrés laboral sus afecciones internas y externas en el trabajador, a su vez actualizar la información y los datos obtenidos, al conocer estas necesidades sobre el estrés laboral o las cualidades resilientes presentes o ausentes, lo que implica el desafío de reconocer una situación de adversidad y ante ello desarrollar la resiliencia.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

La investigación tiene los siguientes alcances:

Alcance social: El grupo de individuos involucrados para el estudio fueron los trabajadores de la empresa, con diferentes funciones dentro de la misma, dentro de ellas: administradores, contadores, economistas, abogados e ingenieros.

Alcance temporal: El estudio se llevó a cabo en el transcurso del año 2022.

Alcance espacial o geográfico: El estudio se llevó a cabo en la empresa prestadora de servicios básicos de electrificación Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, que se encuentra ubicado en el Distrito de Juliaca, Provincia de San Román, Departamento de Puno.

Alcance metodológico: Se tomó en cuenta la metodología cuantitativa, tipo básica de corte transversal y diseño no experimental descriptivo correlacional.

Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron fueron en cuanto a la aplicación de los instrumentos, debido a que los trabajadores cumplen actividades de acuerdo a su área que implica trabajo en oficina y en campo, para ello se tuvo que programar la aplicación de los instrumentos con cada uno de ellos de acuerdo a la disponibilidad de tiempo.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Montero y Zuluaga (2021) desarrollaron una investigación titulada: Resiliencia y estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA; que tuvo como objetivo fundamental establecer la relación entre sus variables resiliencia y estrés laboral, la metodología del estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, la muestra se constituyó por 40 personas, los instrumentos de recolección de datos fueron: la escala de estrés laboral de la Organización Mundial de la Salud y la Escala de Resiliencia de Connor y Davidson. Los resultados hallados en la investigación determinaron que no existe relación entre la resiliencia y el estrés laboral, a su vez sugieren ampliar la muestra y su alcance para obtener un mejor nivel de correlación. Se concluye que la resiliencia y el estrés no van relacionados.

Esta investigación indica que las capacidades resilientes no influyen en la presencia del estrés laboral, si bien es cierto se presenta en los individuos participantes, no se halla una relación en sí, es así que se toma la sugerencia del investigador de ampliar el panorama de la muestra.

Vélez (2021) desarrolló una investigación titulada: Niveles de estrés laboral en trabajadores de una empresa de artículos tecnológicos, Quito 2021; que tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés laboral en los trabajadores de esta empresa, la metodología del estudio fue transversal y analítico, la muestra se constituyó por 48 trabajadores, el instrumento de recolección de datos fue: la Escala de estrés laboral de la OIT - OMS. Los resultados hallados evidenciaron que el 93.9% de trabajadores presentaron un nivel bajo de estrés laboral en su mayoría en el sexo masculino. Se

concluye que el sexo, la edad y el cargo no influyen de forma directa en el individuo para que desarrolle estrés laboral.

Esta investigación brinda un aporte con respecto al uso de instrumentos estandarizados que mide el estrés laboral, que, en este caso se realiza el instrumento dado por la OIT-OMS, al ser utilizado en otras investigaciones nos da mayor confiabilidad, por otra parte, los resultados nos brindan otro panorama sobre los niveles de estrés laboral, que no siempre son los niveles altos, sino que existe la probabilidad de tener un panorama contrario.

Espinoza y Álvarez (2019) desarrollaron una investigación titulada: Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil; que tuvo como objetivo identificar los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la bahía de Ecuador, la metodología de estudio fue de diseño no experimental, corte transversal y un alcance descriptivo, la muestra se constituyó por 243 pobladores con un muestreo no probabilístico intencionado, el instrumento de recolección de datos fue: la Escala de Estrés Laboral de la OMS. Los resultados de la investigación evidenciaron que 78% de la población estudiada poseía rasgos de estrés laboral. Se concluye que la sobrecarga laboral y la escasez de descanso produce un nivel alto de estrés.

Esta investigación analiza a una población parecida a la investigación actual, por lo cual, sirve para poder ampliar el panorama y la información, para así atender las necesidades, también se observa que utiliza el mismo instrumento que la investigación, por lo que sirve de referencia que es adaptado.

Herrera (2018) desarrolló una investigación titulada: Resiliencia y Estrés Laboral en trabajadores de diversas entidades; que tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables de

estudio, es decir, resiliencia y estrés laboral, la metodología de estudio fue de tipo y diseño observacional transversal, nivel correlacional, la muestra se constituyó por 91 participantes que fueron trabajadores de diversas entidades con diferentes cargos y el muestreo fue no probabilístico intencionado y por conveniencia, los instrumentos de recolección de datos fueron: la escala de resiliencia de Wagnild y Young, el modelo Demanda Control (DC) y el Cuestionario de Evaluación de Estrategias Cognitivo Afektivas. Los resultados hallados en la investigación establecieron la relación entre la resiliencia y el estrés laboral, sobre todo en la dimensión perseverancia y control con el estrés laboral. Se concluye que el estrés laboral disminuye a mayor presencia de la resiliencia.

El estrés laboral y sus niveles de prevalencia hallados en la investigación precedente, indica que influye de forma negativa en el desempeño en el área de trabajo, sin embargo, ante estas situaciones consideradas hostiles para el individuo, la resiliencia sale a relucir como una capacidad y cualidad positiva, que permite que las personas puedan sobreponerse y buscar soluciones ante la situación aversiva, estas investigaciones también detallan que una de las cualidades que se interponen ante el estrés laboral es la perseverancia, es decir, la firmeza y constancia para salir a flote y realizar sus actividades.

Mogollón et al. (2018) desarrollaron una investigación titulada: Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia; que tuvo como objetivo primordial establecer la relación entre el estrés y la resiliencia en trabajadores de una empresa de mercadeo en Colombia, la metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal, la muestra se constituyó por 81 trabajadores de una empresa de mercadeo, los instrumentos de recolección de datos fueron: el

Cuestionario de Estrés y la Escala de resiliencia de Wagnild y Young. Los resultados hallados en la investigación evidenciaron que existe una relación entre ambas variables. Se concluye que a medida que se incrementa las capacidades de resiliencia, disminuyen los niveles de estrés.

Esta investigación ayuda en la selección del instrumento, al ser utilizado en este antecedente, nos indica que está vigente y estandarizado en nuestro continente, por lo que su utilización es confiable, con respecto a los resultados, evidencian una perspectiva positiva al demostrar cualidades de resiliencia por encima del estrés, lo que nos da un panorama positivo.

Antecedentes nacionales

Alvarez y Pacheco (2021) desarrollaron una investigación titulada: Estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021; que tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios, la metodología de estudio fue de tipo correlacional y diseño no experimental, la muestra se constituyó por 120 trabajadores de ambos sexos, los instrumentos de recolección de datos fueron: la escala de estrés laboral de la OIT-OMS y la escala de resiliencia de Connor y Davidson. Los resultados hallados en la investigación dieron a conocer que no existe relación entre las variables resiliencia y estrés laboral, donde destaco el nivel bajo de estrés laboral en un 48,3% y el nivel bajo de resiliencia en un 28,3%. Se concluye que el estrés laboral no reduce ante la presencia de las capacidades de la resiliencia.

Esta investigación nos brinda un panorama del estrés laboral y la resiliencia, el cual impulsa actualizar los datos obtenidos, así mismo mostrar si el ambiente de cada región o empresa influye.

Sessarego y Rojas (2021) desarrollaron una investigación titulada: Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020; que tuvo como objetivo determinar la relación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo, la metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, método análisis, hipotético, deductivo y diseño no experimental transversal, la muestra se constituyó por 45 trabajadores, los instrumentos de recolección de datos fueron: estrés laboral OIT-OMS y la escala de resiliencia de Wagnild y Young adaptada al Perú. Los resultados hallados en la investigación dieron a conocer que existe relación significativa entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo, con una significancia de 0,016 y un coeficiente de correlación se Rho de Spearman de -0,358; obteniendo un nivel alto de resiliencia de 51.1% y un nivel bajo de estrés laboral de 71.1%. Se concluye que a mayor nivel de resiliencia será menor el estrés laboral y viceversa.

Esta investigación aportó a la investigación, puesto que utiliza la escala de resiliencia de Wagnild y Young y la escala de estrés laboral OIT- OMS, que permitió comparar los datos obtenidos y ver si tienen similitud.

Miranda (2021) desarrolló una investigación titulada: Resiliencia y estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de la Provincia de Islay, Arequipa 2021; que tuvo como objetivo determinar la relación entre Resiliencia y estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de la Provincia de Islay, la metodología de estudio fue de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental con un corte transversal, la muestra se constituyó por 162 participantes, los instrumentos de recolección de datos fueron: la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young en la adaptada en Perú y la escala de estrés laboral de la OIT – OMS adaptada en Perú. Los resultados hallados en la

investigación evidenciaron una relación significativa inversa baja entre ambas variables, con una significancia de 0,043 y un coeficiente de correlación se Rho de Spearman de -0,159. Se concluye a mayor sea la capacidad de resiliencia con la que cuenten los trabajadores, menor será el grado de estrés laboral que perciban en su trabajo.

Esta investigación utiliza la escala de resiliencia de Wagnild y Young en la adaptación peruana y así mismo del estrés laboral, por lo que resulta de apoyo para sustentar la selección del instrumento para medir las variables resiliencia y estrés laboral.

Castillo (2021) desarrolló una investigación titulada: Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021; que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en trabajadores la municipalidad de Viques, la metodología de estudio fue de tipo básico, nivel correlacional descriptivo y diseño no experimental, la muestra se constituyó por 30 trabajadores con el muestreo no probabilístico, los instrumentos de recolección de datos fueron: la Escala de Resiliencia de Wagnild-Young y el cuestionario de estrés laboral de Spielberger y Vagg. Los resultados hallados en la investigación según el estadístico Rho de Spearman arrojaron un coeficiente de correlación de 0,432 y p valor de 0,017 lo que indica una relación entre la resiliencia y el estrés laboral. Se concluye que a medida que sube la resiliencia el estrés laboral disminuye.

El aporte de la investigación, respecto a los resultados indica un refuerzo para la variable resiliencia, brindando un panorama positivo para evadir el estrés laboral, que, ante mayor desarrollo de la capacidad de resiliencia, no predominara el estrés.

Guevara (2021) desarrolló una investigación titulada: Estrés laboral en los trabajadores de una Ipress, Cusco – 2020; que tuvo como objetivo conocer el estrés laboral en trabajadores, la metodología de estudio fue de tipo básica con un diseño no experimental y transversal, la muestra se constituyó por 91 trabajadores, el instrumento de recolección de datos fue: el instrumento JSS Cuestionario de Estrés Laboral. Los resultados hallados en la investigación evidenciaron la existencia de estrés laboral nivel medio de 74.39%, nivel alto de 21.95% y de nivel bajo de 3.66%. Se concluye que el estrés laboral se da por la falta de existencia de una estructura organizacional dentro de la institución.

Esta investigación presenta otro instrumento sobre los anteriores mencionados, sin embargo, al no ser de uso frecuente permite ver otra perspectiva u opción de evaluación, sobre los resultados hallados, se presenta un nuevo punto de vista a raíz de los niveles altos de estrés, que hace referencia a una estructura organizacional, lo que indica que una población con una estructura deficiente desarrollará mayores malestares.

Valdivia (2018) desarrolló una investigación titulada: Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Santiago, Cusco; que tuvo como objetivo trazado determinar el grado de la relación entre las variables resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad mencionada, la metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental con un corte transversal, la muestra se constituyó por 78 personas con un muestreo aleatorio por conveniencia se constituyó, los instrumentos de recolección de datos fueron: el Cuestionario sobre resiliencia laboral y la Escala de estrés laboral. Los resultados hallados en la investigación arrojaron que existe una correlación inversa moderada entre ambas variables con un coeficiente de correlación de Spearman de -0,693. Se

concluye que a mayor capacidad de resiliencia es menor el grado de estrés laboral.

El estrés laboral como un conjunto de reacciones emocionales, psicológicas y conductuales ante un agente no grato en el trabajo, estuvo presente en una entidad, en este caso se asemeja a la población que se quiere estudiar, debido a que esta jerarquizada, estructurada y brinda atención a las necesidades de la población, a su vez, la resiliencia, las capacidades de seguridad y constancia ante la adversidad salieron a relucir, por lo que se ve la necesidad de contrastar y actualizar el estudio de ese año.

Antecedentes regionales y locales

Callacondo y Paco (2021) desarrollaron una investigación titulada: Estrés laboral y engagement en personal de una municipalidad distrital de Puno, 2021; que tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables de estudio que son estrés laboral y engagement, la metodología de estudio fue de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental, la muestra se constituyó por todo el universo como población y muestra 70 trabajadores en oficinas, es decir, a todos los trabajadores de la municipalidad, los instrumentos de recolección de datos fueron: el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y la Escala Utrecht de Engagement. Los resultados hallados en la investigación evidenciaron una relación inversa entre las variables estrés laboral y el engagement, también se halló estrés y bajo engagement en los trabajadores de la municipalidad distrital de Puno. Se concluye que a mayor estrés laboral menor engagement o viceversa.

Este estudio halla la correlación del estrés laboral y el engagement que puede interpretarse como el compromiso del trabajador hacia su área, los resultados brindaron un aporte

significativo debido a que demuestra que el estrés influye en las capacidades dentro del trabajo.

Llutahui (2021) desarrolló una investigación titulada: Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad de Usicayos, Puno – 2021; que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de una municipalidad, la metodología de estudio fue cuantitativa, de nivel básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra se constituyó por 59 trabajadores, los instrumentos de recolección de datos fueron: el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron y el cuestionario de estrés laboral de OIT-OMS. Los resultados hallaron 40.7% de bajo nivel de inteligencia emocional, 71,2% de estrés laboral bajo y 8.5% alto, coeficiente de correlación de 0,115 y p valor =0,385. Se concluye que no existe una relación entre ambas variables de estudio.

Esta investigación realiza un análisis sobre otra cualidad dentro del ámbito laboral, sin embargo, descarta que el estrés y sus manifestaciones fisiológicas o cognitivas vayan relacionadas a la inteligencia emocional, por lo que brinda otro panorama de estrés laboral para seguir estudiando dicha variable.

Condori (2021) desarrolló una investigación titulada: Compromiso organizacional y estrés laboral del personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la Ugel Moho 2020; que tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral, la metodología de estudio fue de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental, la muestra fue de tipo censal que se constituyó por 61 trabajadores administrativos, los instrumentos de recolección de datos fueron: el cuestionario de compromiso organizacional de

Meyer y Allen y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados hallados en la investigación arrojaron un nivel de significancia de $=0,016$ y coeficiente de correlación sale -0.431 , que indican la existencia de una relación negativa entre las variables a un nivel medio. Se concluye que, a mayor compromiso organizacional, menor presencia de estrés laboral.

El compromiso organizacional como otra característica en el ámbito laboral también se ve afectado ante la presencia del estrés laboral, lo que demuestra que en la región los niveles de estrés son frecuentes, el estudio también utiliza la escala de estrés laboral, por lo que nos ayuda en la seguridad de usar un instrumento validado y confiable.

Quispe (2020) desarrolló una investigación titulada: Relación del Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019; que tuvo como objetivo fundamental determinar la relación entre las variables estrés y desempeño laboral, la metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, la muestra se constituyó por 60 trabajadores administrativos del área de gerencia de administración y otras sub gerencias, los instrumentos de recolección de datos fueron: cuestionarios estructurados sobre el estrés y desempeño laboral. Los resultados hallaron una correlación positiva entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores, a un nivel moderado. Se concluye que, a menor desempeño laboral, mayor presencia de estrés.

El desempeño laboral como una característica en el ámbito laboral, también se ve afectado ante la presencia del estrés, lo que demuestra que en la región Puno los niveles de estrés y su prevalencia afectan de forma directa en el desempeño del personal

administrativo que es similar a la población seleccionada, y brinda un panorama amplio del estudio y relevancia del estrés en lo laboral.

Gutierrez (2019) desarrolló una investigación titulada: Nivel de estrés en trabajadores del Terminal Terrestre, Puno 2018; que tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés que presentaron los trabajadores del terminal terrestre, la metodología de estudio fue descriptivo simple, de diseño no experimental y corte transversal, la población fue de 68 trabajadores, con un muestreo de tipo censal la muestra se conformó de 57 trabajadores, el instrumento de recolección de datos fue: el Cuestionario para la evaluación de estrés en el trabajo. Los resultados evidenciaron 52.6% de estrés medio en lo fisiológico, 4.4% en lo laboral e intelectual, psicoemocional en nivel bajo 50.9% y 49.1% social. Se concluye que el nivel medio estuvo presente en la mayoría de trabajadores a nivel físico.

Este estudio indica la presencia del estrés laboral con características en su mayoría afecciones físicas que afectaban a los trabajadores, que, al estar en un trabajo y constante relación con usuarios, la población es parecida, por lo que sustenta el estudio a realizar y sirve para ampliar una perspectiva y la necesidad de cubrir con nuevos conocimientos.

Quispe (2018) desarrolló una investigación titulada: El estrés de los trabajadores afecta la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano ciudad de Puno Año 2017; que tuvo como objetivo fundamental determinar de qué forma afecta el estrés laboral a los trabajadores de la UNA, la metodología de estudio fue de tipo explicativa de diseño no experimental y corte transversal, la población estuvo conformada por 900 trabajadores de la universidad distribuidos en diversas áreas, con un muestreo probabilístico, la muestra se constituyó por 280 trabajadores, el instrumento de

recolección de datos fue: un cuestionario de estrés laboral. Los resultados de la investigación evidenciaron altos niveles de estrés laboral en trabajadores. Se concluye que los niveles de estrés afectan en la calidad del servicio.

Esta investigación indica que el estrés laboral afecta de forma directa en la calidad de servicio hace algunos años atrás, debido a que el tiempo y las circunstancias son diferentes se ve la necesidad de la investigadora de aportar conocimientos recientes.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Resiliencia

3.2.1.1. Conceptualización de resiliencia

La palabra resiliencia, tiene procedencia del latín “resilio” cuyo significado se puede atribuir a la capacidad de “rebotarse” o fortalecerse a uno mismo. Desde el punto de vista de la física, la resiliencia es una condición en la cual los metales a pesar de la circunstancia no se alteran. Para la medicina, en cambio, es la capacidad de resistir y no dejarse vencer ante una adversidad (Bolaños y Jara, 2016).

Para la Real Academia Española (2014) la resiliencia es la capacidad que tiene un sujeto de adaptarse ante la presencia de un agente perturbador o un estado que genere alguna situación que sea difícil de poder sobrellevar.

Para Castilla et al. (2014) la resiliencia es una característica propia del ser humano y su personalidad que convierte los aspectos negativos de diversas situaciones estresantes como algo positivo y de adaptación; esta definición hace referencia al sujeto que se presenta valiente ante el infortunio y adversidad.

La resiliencia es el proceso en el cual se logra adaptarse de forma adecuada ante una mala situación como una tragedia, amenaza, problema, etc. Esto no quiere decir que no presente o

sienta problemas sino que ante ellos, logra relucir (American Psychological Association, 2015).

La resiliencia es un proceso donde el individuo logra adaptarse de forma adecuada a un cambio, adversidad, amenaza o alguna fuente de tensión significativa, siendo también la capacidad que modera aquellos efectos negativos que presenta el estrés (Wagnild & Young, 1993).

En síntesis, la resiliencia es entendida como una reacción propia del ser humano, y que se presenta frente a una amenaza palpable o que considera significativa, ésta a su vez provoca que el sujeto se pueda adaptar positivamente, a pesar de las diversas circunstancias en que se haya podido producir la situación de adversidad.

3.2.1.2. Componentes de la resiliencia

Pazos (2021) considera tres componentes en la resiliencia, los cuales son:

Intrapersonal: Este componente considera a la autoestima, autovaloración, autoconfianza, y otras características propias del individuo, todo ello debido a que el individuo, para poder sobreponerse a una situación adversa o complicada, debe conocer las fortalezas propias, creer en sus habilidades, saber hacia dónde se quiere dirigir en el transcurso de toda su vida.

Interpersonal: Indica que una de las características de ser una persona resiliente es la capacidad sociable, el saber expresar las emociones propias de manera adecuada y auténtica, lo que hace que tenga más relaciones sólidas, además de ser consideradas personas empáticas.

Social y comunitario: La resiliencia busca generar espacios que permitan al individuo desarrollar la capacidad para sentirse bien dentro de un entorno social que lo apoye en momentos difíciles y

con ello se adapte con mayor facilidad a su entorno obteniendo un mejor bienestar social.

Los componentes de la resiliencia, indican características a nivel interpersonal, como la capacidad que tiene un individuo para socializar sin dificultad, en cuanto al factor intrapersonal, el sujeto realiza una autovaloración conociendo y destacando sus fortalezas y habilidades que le permita estar seguro de sí mismo, finalmente concerniente al ambiente social, es allí donde se permite al individuo desarrollarse sin ser juzgado, generando confianza en su entorno.

3.2.1.3. Dimensiones de la resiliencia

Wagnild & Young (1993) refieren que la escala de resiliencia original está compuesta por dos dimensiones: competencia personal y aceptación de sí mismo y de su vida.

De acuerdo a Castilla et al. (2014) en la adaptación peruana son cuatro características que conforman las dimensiones de la resiliencia.

Confianza y sentirse bien solo: La soledad trae consigo un efecto positivo en la vida cotidiana de las personas en algunos casos, fortaleciendo su identidad e incrementando la satisfacción consigo mismo, es decir, a nivel personal.

Perseverancia: Esta dimensión es aquella que le permite al sujeto perseverar, a pesar de las circunstancias adversas que se presenten, de esta forma, tiene como objetivo lograr sus metas trazadas.

Ecuanimidad: Esta dimensión consiste en un balance o análisis de la vida del individuo y sus propias experiencias, esto a su vez permite a los sujetos racionalizar, y no solo simplemente basarse en la emoción que puede producir el momento, es así que busca encontrar un equilibrio entre ambos, lo que desencadena en

controlar las emociones fuertes, mantener la calma y con mayor razón en este tipo de situaciones.

Aceptación de uno mismo: Es la capacidad que tiene un individuo de conocerse a sí mismo a su vez conocer las habilidades que posee, reconocimiento de sus defectos, centrado en sus aptitudes positivas lo que le permite confiar aún más en sí mismo, es decir, potencia esta cualidad.

Las dimensiones de la resiliencia, son cualidades que la componen, dichas cualidades se presentan en los individuos de distinta forma en cada una de ellas, dependiendo de la situación o circunstancia atravesada, es importante el estudio de la resiliencia en general, pero también sus dimensiones debido a que existen cualidades que pueden presentarse en mayor medida que otras.

3.2.1.4. Factores asociados a la resiliencia

La resiliencia en la actualidad, ha sido considerada con tres factores (Organización Panamericana de la Salud, 2021).

Factores de contexto: Son aquellos donde se considera los factores a nivel socio cultural, ambiental, geográficos territoriales.

Factores mediadores: Son aquellos factores de riesgo como algún agente amenazante y también factores protectores, es decir, agente que se considera refuerzan la zona de confort.

Capacidad de resistencia y transformación: Esta capacidad es aquella en la cual el sujeto puede resistir a la circunstancia adversa o la cambia en beneficio suyo.

Los factores que van asociados a la resiliencia, son aquellos que interfieren en su aparición o desarrollo, en ese sentido se clasifican en factores que tengan que ver con el ambiente que los rodea, los factores que interfieren de forma positiva y la capacidad que se origina en el individuo.

3.2.1.5. Fuentes sobre las que se desarrolla la resiliencia

Para Jiménez (2018) en su estudio sobre la resiliencia en la ciudad de Lima, indica que el transcurso de la vida de un individuo la resiliencia siempre está presente, del mismo modo, propone que para poder afrontar las dificultades y superarlas, para luego fortalecerse, son tomadas de cuatro fuentes de resiliencia que se observan en lo siguiente:

“Yo tengo”: en mi entorno social.

“Yo soy” o “Yo estoy”: hace referencias a las fortalezas intrapsíquicas o del interior del sujeto.

“Yo puedo”: en relación a las cualidades que intervienen en el desarrollo de la interacción con los otros.

Las fuentes que se puede observar en la resiliencia, son cuatro términos que se interpretan y originan de forma interna en el sujeto, las cuales responden a enunciados a nivel interpersonal e intrapersonal, es así que cada fuente es nutrida de forma diversa, dependiendo la situación en la que esté inmerso el individuo.

3.2.1.6. Enfoque teórico de la resiliencia

Teoría personalista de la resiliencia: En esta teoría se considera en su interior a la teoría genética, que nos señala la existencia de sujetos considerados invulnerables, es decir, personas que no pueden ser afectadas por situaciones que generen adversidad en su entorno, todo ello debido a una influencia genética, con habilidades superiores cognitivas y a su vez un temperamento determinado, estas características pueden favorecer y estar en propiciar el aumento de los niveles de resiliencia, lo cual se podría considerar como una característica propia o cualidad personal (Gutiérrez, 2021).

Teoría sistémica de la resiliencia: En el caso de la teoría personalista, se puede señalar que en los estudios a sujetos que cuentan con capacidad de resiliencia que a su vez, se encuentran

en el proceso de crecer y desarrollarse en los primeros años de vida, le suelen poner mayor énfasis en dar importancia a la adquisición de una concepción sistemática; encontrando así una relación de significancia entre el afecto con una persona adulta que sea de su confianza, es decir, con la cual se puedan sentir identificados; ampliando de este modo la idea de conllevar un proceso de interacción más complejo de sistemas familiares y sociales (Gutiérrez, 2021).

El enfoque teórico de la resiliencia, inserta dos teorías: una que hace referencia a lo innato, es decir, una cualidad con la que el sujeto nace, y la otra nos menciona que la resiliencia es una cualidad aprendida en los primeros años de vida y a lo largo del desarrollo humano.

3.2.2. Estrés Laboral

3.2.2.1. Conceptualización de estrés laboral

Para la Organización Mundial de la Salud (2019) el estrés laboral se define como el agotamiento físico y mental del individuo, que es producido por un desgaste de sus capacidades ante la presencia de agente aversivos en el trabajo.

El término “estrés” fue denominado por Selye en el año de 1926, que se le fue atribuido el significado de respuesta, y al estímulo que ocasiona que se produzca dicha respuesta se le denominó “estresor” (Bautista, 2019).

El estrés desde el punto de vista de los enfoques fisiológicos y bioquímicos, se basa en las respuestas orgánicas que el sujeto produce como reacción cuando se ve frente a una situación de amenaza y la afronta (Gutiérrez, 2021).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) el estrés es una respuesta emocional y puede ir acompañado de reacciones físicas, que se presentan frente a un daño que se produce por un desequilibrio de las demandas percibidas frente a

los recursos y capacidades con las que el sujeto cuenta al momento de hacer frente a esas demandas.

En síntesis, el estrés laboral es la afección mental producida por agentes perturbadores en el ámbito laboral, que desencadenan en signos y síntomas físicos y mentales en el individuo.

3.2.2.2. Diagnóstico del estrés laboral

El estrés laboral es considerado a nivel clínico como una afección que va relacionada con el desgaste netamente ocupacional, la actualización CIE-11, indica, este problema de desgaste ocupacional se da como consecuencia de un estrés crónico en el lugar o área de trabajo, y que no ha sido manejado con éxito (Clasificación Internacional de Enfermedades, 2022).

Se caracteriza por tres enunciados:

- Sentimientos de agotamiento y falta de energía: puede presentarse como cansancio o desgano.
- Desintegración con respecto al trabajo: pueden diferenciarse como sentimientos negativos y alejamiento.
- Falta de realización y una sensación de ineficacia: viene a ser la ideación de minusvalía.

La evaluación y diagnóstico del estrés laboral, ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, sin embargo, en la actualidad y por las circunstancias del tiempo y evolución de las formas de trabajo ha ido cobrando mayor relevancia por lo que ahora presenta una codificación dentro de la clasificación de enfermedades.

3.2.2.3. Orígenes desencadenantes del estrés laboral

Para la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente (2008) sobre el estrés laboral, hace referencia, que existen tres orígenes desencadenantes, cada uno de ellos según su incidencia o denominación de casos, los cuales son:

Síndrome de estrés postraumático: Este es un trastorno que se hace presente en las personas luego de haber experimentado una situación perturbadora es decir un episodio traumático, que causa irritabilidad, retraimiento y disminución del rendimiento laboral.

Tecnoestrés: Hace referencia a los cambios que con la coyuntura actual han tenido que surgir en las empresas o centros de trabajo, todo por el uso de las nuevas tecnologías, y manifestarse como una fuente de efectos negativos, que se ve reflejado en las funciones y el ambiente de trabajo.

Estrés por razón de género: Este tipo de estrés viene relacionado con las diferencias que se realizan de acuerdo al género y/o sexo en el área de labores.

El estrés laboral, por sus mismas características, podría confundirse con otras afecciones de salud mental, por lo que es importante diferenciar el origen y características específicas de cada tipo de estrés.

3.2.2.4. Dimensiones del estrés laboral

El estrés laboral comprende dos dimensiones (Suárez, 2013).

Superiores y recursos: La primera dimensión es comprendida por elementos y características objetivas, en este caso palpables del centro de labores.

Indicadores:

- Respaldo por parte del equipo de trabajo
- Valoración
- Organización de labores
- Políticas mal planteadas
- Estructuras organizacionales desfavorables
- Falta de protección al trabajador

Organización y equipo de trabajo: Algunas de las cosas claves que se menciona en esta segunda dimensión pueden comprenderse como los elementos interpersonales del trabajador.

Indicadores:

- Falta de comprensión
- No establecer metas
- Falta de misión y visión
- Equipo de trabajo limitado
- Falta de valores como respeto, tolerancia, etc.

Las dimensiones e indicadores del estrés laboral nos permiten identificar elementos que influyen en esta condición, es decir las características objetivas y subjetivas que se presentan en el área de trabajo.

3.2.2.5. Factores del estrés laboral

Existen diversos factores que influyen en la percepción del ambiente laboral que como consecuencia fomentan la prevalencia del estrés laboral (Peiró, 2018).

Factores de vulnerabilidad y moduladores: Son aquellas que intervienen en el ambiente haciéndolo más confortable o atentando con este sistema.

Factores psicosociales: Son aquellas que se consideran fuente de riesgos, consecuencias psicosociales, como también recursos y barreras.

Dentro de los factores mencionados, se encuentran:

- Estresores del ambiente físico: como puede ser el ruido, iluminación, vibración, etc.
- Otro tipo de demandas estresantes: en el trabajo son los horarios, turnos, sobrecarga o exposición a riesgos.
- Los contenidos de trabajo: como las relaciones interpersonales en el área trabajo, clima y estructura organizacional; los cuales en la

actualidad son aspectos considerados como problemas mayores y son estudiados de forma independiente.

Cada elemento que altere la zona de confort en el ámbito laboral, es un factor que puede ser el origen del estrés laboral, ya sea el mismo ambiente y el contenido externo e interno.

3.2.2.6. Enfoque teórico del estrés laboral

Para la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2016) para poder determinar la aparición del estrés laboral como tal, se tiene tres modelos que fundamentan de forma teórica su origen.

Modelo de esfuerzo y recompensa: Que va relacionado de refuerzos altos como el dinero o bajas recompensas, remuneraciones o estatus, es por eso que se produce estrés laboral, cuando el esfuerzo supera a la recompensa o las recompensas no concuerdan con el nivel de esfuerzo.

Modelo de interacción entre demandas y control: Está basado en la aparición de altos niveles de estrés laboral, en la interacción de las altas demandas laborales y unos bajos niveles de control por parte del trabajador.

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social: Hace referencia a la cantidad y la calidad del apoyo social que brindan los superiores o jefes, también los compañeros de trabajo, puede resultar moderador o amortiguador del efecto del estrés sobre la salud de cada empleado.

El estrés laboral tiene un enfoque que puede identificarse mediante tres determinados modelos, dentro de los cuales se detalla que, ante la ausencia de recompensas, bajos estímulos y apoyo, explican la aparición de este tipo de estrés en los trabajadores, puesto que estos apartados mencionan a las

recompensas, apoyo y estímulos como parte fundamental para el desarrollo de un adecuado trabajo.

3.3. Marco conceptual

Aceptación: Es el proceso de asimilación de un individuo sobre alguna situación, donde reconoce el proceso y la condición de la circunstancia sin intentar cambiarla (Castilla et al., 2014).

Confianza: Es aquella creencia positiva del individuo sobre una situación específica, ya sea sobre cualidades propias o externas (Castilla et al., 2014).

Ecuanimidad: Es el estado de estabilidad y equilibrio del individuo, donde no se experimenta o percibe elementos perturbadores (Castilla et al., 2014).

Estrés laboral: Es un conjunto de reacciones de índole psicológico, emocional y conductual, que sobrepasan a un individuo en una situación laboral (Bautista, 2019).

Equipo: Es un conjunto de individuos organizados para efectuar tareas determinadas (Suárez, 2013).

Organización: Sistema efectuado para el logro de objetivos y metas establecidas (Suárez, 2013).

Perseverancia: Se refiere a la constancia e insistencia a una manera de actuar (Castilla et al., 2014).

Recursos: Es un grupo de elementos personales o materiales que se encuentran disponibles para efectuar una actividad (Suárez, 2013).

Resiliencia: Es una capacidad de los individuos para adaptarse ante una situación considerada de adversidad (Castilla et al., 2014).

IV. METODOLOGÍA

La investigación sigue un enfoque cuantitativo, que es aquella que usa métodos cuantitativos, y el análisis estadístico descriptivo e inferencial que permiten hacer una medición del fenómeno estudiado (Hernández et al. 2014).

4.1. Tipo y nivel de Investigación

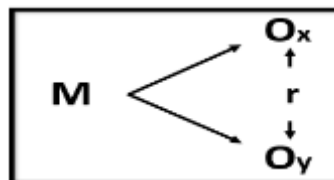
El estudio es de tipo básica, debido a que tiene como finalidad ampliar conocimientos y teorías sobre las variables de estudio. Así mismo, es de corte transversal el cual se da cuando la recolección de datos se efectúa en un solo momento determinado (Hernández, et al. 2014).

El estudio tiene un nivel correlacional, debido a que un estudio correlacional es aquel que se encarga de establecer la relación entre dos o más variables (Hernández, et al. 2014).

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental, puesto que es aquel en el que no se manipula la información y se observa el problema en su contexto natural. Descriptivo correlacional, debido a que tiene como finalidad describir las características de la población y analizar el grado de relación entre las variables de estudio (Hernández et al. 2014).

Para ello el diseño se muestra en la siguiente imagen:



Donde:

M :Trabajadores

Ox Var. (Resiliencia)

Oy: Var. (Estrés laboral)

r : Relación

4.3. Hipótesis general y específicas

Hipótesis General

Existe relación significativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Hipótesis Específicas

H.E.1. Existe relación significativa entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

H.E.2. Existe relación significativa entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

H.E.3. Existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

H.E.4. Existe relación significativa entre la dimensión aceptación de uno mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

4.4. Identificación de las variables

Variable X. Resiliencia

Dimensiones

D1. Confianza y sentirse bien solo

D2. Perseverancia

D3. Ecuanimidad

D4. Aceptación de uno mismo

Variable Y. Estrés laboral

Dimensiones

D1. Superiores y recursos

D2. organización y equipo de trabajo

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS		TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA
Resiliencia	Confianza y sentirse bien solo	Seguridad de efectuar tareas solo	2, 3, 4, 5, 6, 8, 15, 16, 17, 18	1: Totalmente en desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Algo en desacuerdo 4: Ni de acuerdo ni desacuerdo 5: Algo de acuerdo 6: De acuerdo 7: Totalmente de acuerdo	Muy bajo: 10 al 53 Bajo: 54 al 58 Medio/Promedio: 59 al 62 Alto: 63 al 70	Muy bajo: 25 al 126 Bajo: 127 al 139 Medio/Promedio: 140 al 147 Alto: 148 al 175	Ordinal
	Perseverancia	Constancia en actividades	1, 10, 21, 23, 24		Muy bajo: 5 al 27 Bajo: 28 al 29 Medio/Promedio: 30 al 31 Alto: 32 al 35		
	Ecuanimidad	Tranquilidad y estabilidad propia	7, 9, 11, 12, 13, 14		Muy bajo: 6 al 27 Bajo: 28 al 31 Medio/Promedio: 32 al 33 Alto: 34 al 42		
	Aceptación de uno mismo	Asimilación de cualidades propias	19, 20, 22, 25		Muy bajo: 4 al 18 Bajo: 19 al 21 Medio/Promedio: 22 al 23 Alto: 24 al 28		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS		TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA
Estrés Laboral	Superiores y recursos	Recursos disponibles humanos y materiales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	1: Nunca 2: Raras veces 3: Ocasionalmente	Bajo: 12 al 45 Promedio bajo: 46 al 53 Promedio alto: 54 al 57 Alto: 58 al 70	Bajo: 26 al 102 Promedio bajo: 103 al 119	Ordinal
	Organización y equipo de trabajo	Relación y conformidad con el grupo de trabajo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25	4: Algunas veces 5: Frecuentemente 6: Generalmente 7: Siempre	Bajo: 15 al 57 Promedio bajo: 58 al 67 Promedio alto: 68 al 72 Alto: 73 al 88	Promedio alto: 120 al 128 Alto: 129 al 157	

4.6. Población – Muestra

Población

En el ámbito de la investigación, la población o universo es el conjunto de sujetos, elementos o personas, de los que se desea conocer alguna característica en específico (Hernández, et al. 2014).

La población seleccionada para el estudio, son los trabajadores que componen la empresa Electro Puno S.A.A. en la ciudad de Juliaca, distribuidos en diferentes gerencias, áreas y puestos de trabajo, ya sea oficinas y otros servicios como: facturaciones, control de pérdidas, comercialización y atención al cliente, dentro de la empresa y su estructura total, se compone de 64 trabajadores.

Tabla 1.

Distribución de la población

Especialidad	Población
Reclamos	2
Cobranzas	3
Comercial	5
Clientes mayores	2
Atención al cliente	17
Tarifas y contratos	2
Facturación	5
Control de pérdidas	6
Seguridad y medio ambiente	2
Operaciones	14
Gerencia técnica	1
Gerencia de planeamiento	1
TIC	1
Calidad de medición	2
Almacén	1
Total	64

Fuente: Nómina de personal.

Muestra

No requiere

Muestreo

El muestreo censal es aquel en el cual todos los elementos o unidades de investigación son consideradas para realizar el estudio el estudio, es por ello que se considera como todo el universo (Hernández et al. 2014).

Debido a que la población es pequeña se empleó el muestreo censal, que además permitió favorablemente obtener la participación de todos los trabajadores.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

La técnica seleccionada para efectuar y llevar a cabo esta investigación fue la encuesta y para medir la psicometría.

Encuesta: Es un proceso de investigación, que sirve para obtener y genera datos de forma óptima y eficaz, en la cual se formula una serie de interrogantes al sujeto cuya respuesta sirve para datos de un estudio (López y Fachelli, 2015).

Psicometría: En el ámbito psicológico, la psicometría es una técnica utilizada para poder medir y cuantificar características personales de los individuos (Ramos, 2018).

Instrumentos

Escala para evaluar la resiliencia: El instrumento tiene como objetivo medir la resiliencia de los trabajadores de la empresa Electro Puno, a través de la escala de resiliencia, que se compone de 25 ítems y 4 dimensiones que son: Confianza y sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad, aceptación de uno mismo.

Ficha Técnica del Instrumento

Nombre del instrumento original:	del The scales of the Resilience Scale of Wagnild. & Young
Autor:	Wagnild, G. M. y Young, H. M.
Nombre del instrumento adaptado:	del Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

Autores:	Castilla Cabello, Humberto Caycho Rodríguez, Tomás Shimabukuro, Midori Valdivia, Amalia Torres Calderón María Fernanda
Año	2014
Objetivo del estudio:	Evaluar la resiliencia
Administración:	Individual o colectiva
Duración:	10 a 15 minutos
Muestra:	Trabajadores
Dimensiones:	Confianza y sentirse bien solo Perseverancia Ecuanimidad Aceptación de uno mismo
Escala valorativa:	-Totalmente en desacuerdo -Desacuerdo -Algo en desacuerdo -Ni en desacuerdo ni de acuerdo -Algo de acuerdo -Acuerdo -Totalmente de acuerdo
Validez	Para su validez, realizaron un análisis exploratorio de la Escala de Wagnild y Young; obteniendo mediante el análisis factorial cuatro factores que explican el 48,493% de la varianza total.
Confiabilidad	Para la confiabilidad se utilizó el método de consistencia de Alfa de Cronbach, hallando una consistencia interna de (0,906), lo cual representa una elevada fiabilidad del instrumento, ya que el coeficiente en cuestión debe ser lo más cercano al número 1 para este fin.

Tabla 2.

Baremación de la escala de resiliencia.

	Muy bajo	Bajo	Medio/ Promedio	Alto
Confianza y sentirse bien solo	10 – 53	54 - 58	59 – 62	63 – 70
Perseverancia	5 – 27	28 - 29	30 – 31	32 – 35
Ecuanimidad	6 – 27	28 - 31	32 – 33	34 – 42
Aceptación de uno mismo	4 -18	19 - 21	22 – 23	24 - 28
Resiliencia	25 – 126	127 - 139	140 – 147	148 - 175

Fuente: Castilla et al. (2014).

Escala para evaluar el estrés laboral: El instrumento tiene como objetivo medir el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Electro Puno, a través de la escala de estrés laboral, que se compone de 25 Ítems y 2 dimensiones que son: Superiores y recursos, organización y equipo de trabajo.

Ficha Técnica del Instrumento

Nombre del instrumento original:	del Escala de estrés laboral de la OIT-OMS.
Autor:	OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich y Matteson
Adaptación:	Angela Suárez Tunanñaña
Año:	2013
Objetivo del estudio:	Evaluar el estrés laboral
Administración:	Individual o colectiva
Duración:	15 minutos aproximadamente
Muestra:	Trabajadores
Dimensiones:	Superiores y recursos Organización y equipo de trabajo
Escala valorativa:	-Nunca

- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre

Validez	Para la validez se solicitó la valoración de un grupo de cinco jueces expertos, obteniendo mediante el análisis factorial dos dimensiones que explican el 64,715% de la varianza total.
Confiabilidad	Para la confiabilidad se utilizó el método de consistencia de Alfa de Cronbach, hallando una consistencia interna de (0,966), lo cual representa un nivel muy alto de fiabilidad del instrumento ya que el coeficiente en cuestión debe ser lo más cercano al número 1 para este fin.

Tabla 3.

Baremación de la escala de estrés laboral.

	Muy bajo	Bajo	Medio/ Promedio	Alto
Superiores y recursos	12 – 45	46 - 53	54 - 57	58 - 70
Organización y equipo de trabajo	15 – 57	58 - 67	68 - 72	73 - 88
Estrés laboral	26 – 102	103 - 119	120 - 128	129 - 157

Fuente: Elaboración propia.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

El análisis e interpretación se inició al concluir la recolección de todos los datos. Una vez obtenidos los datos del trabajo de

campo, se procedió al análisis e interpretación considerando los siguientes pasos:

1° Codificación: Se organizó la información obtenida, de los cuestionarios aplicados y así mismo se generó códigos para cada uno de los sujetos que conforman la muestra.

2° Calificación: Consistió en la asignación de puntajes de acuerdo a los rangos establecidos para cada instrumento que se encarga de medir cada variable.

3° Tabulación de datos: En este proceso se elaboró una base de datos para ambos instrumentos en la hoja de cálculo de Excel, donde se realizó el vaciado de datos y los puntajes de cada uno de los encuestados; posterior a ello se llevó los resultados de los puntajes totales de cada dimensión y en general de las variables al SPSS; donde se generó los porcentajes, las frecuencias, así también la prueba de normalidad y la correlación de Rho de Spearman.

4° Interpretación de los resultados: En esta etapa una vez tabulados y organizados los datos se presentaron en tablas y figuras, cada uno interpretado en función de las variables y dimensiones.

Así mismo, se empleó de la técnica del análisis univariado, que permitió estudiar a cada variable por separado y establecer su distribución de frecuencias. De igual manera se hizo uso de los recursos de la estadística descriptiva, que permitió conocer a las variables y datos sobre la población de estudio (Echaiz, 2018).

En cuanto al coeficiente de correlación, que mide el grado de correlación entre dos variables, se realizó mediante:

Tabla 4.

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015).

5° Comprobación de hipótesis: Después de haber obtenido los resultados de correlación de Rho de Spearman se realizó la prueba de hipótesis acuerdo al nivel de significancia y la regla de decisión. Así también se hizo uso de la técnica de análisis bivariado, que se destina cuando se va a evaluar dos variables, para establecer su correlación ya sea lineal, es decir, cuando ambos valores aumentan o cuando uno aumenta el otro disminuye. De igual manera se utilizó los recursos de la estadística inferencial, que permite interpretar e inferir la relación entre las variables y comprobar la hipótesis (Echaiz, 2018).

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 5.

Edad de los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
22 a 35 años	34	53,1%
36 a 49 años	19	29,7%
50 a 63 años	11	17,2%
Total	64	100,0%

Fuente: Data de resultados.

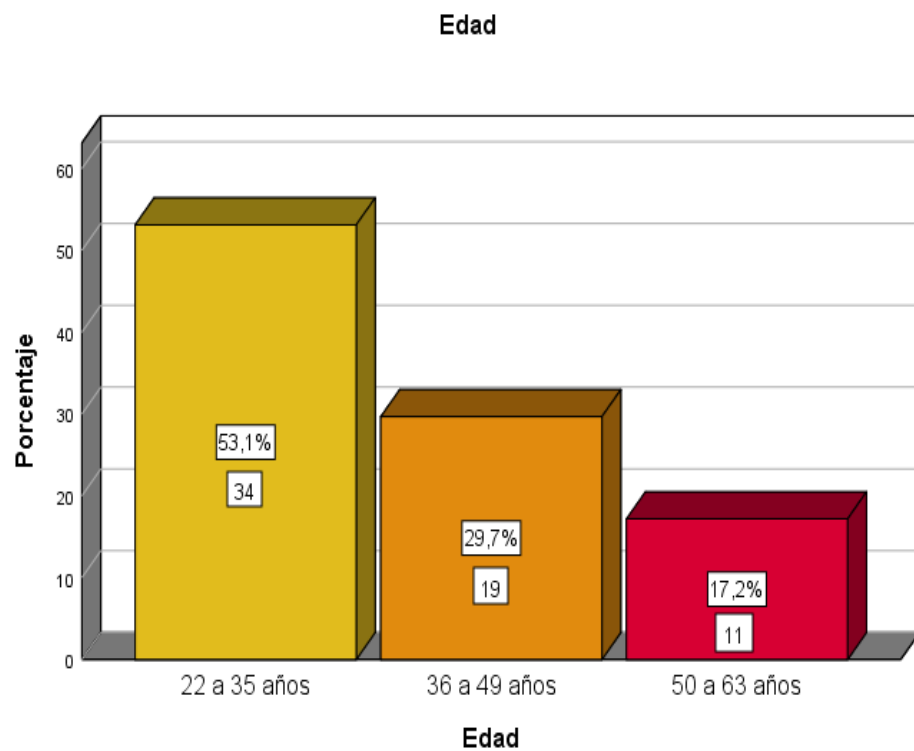


Figura 1. Edad de los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

Tabla 6.

Sexo de los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	16	25,0%
Masculino	48	75,0%
Total	64	100,0%

Fuente: Data de resultados.

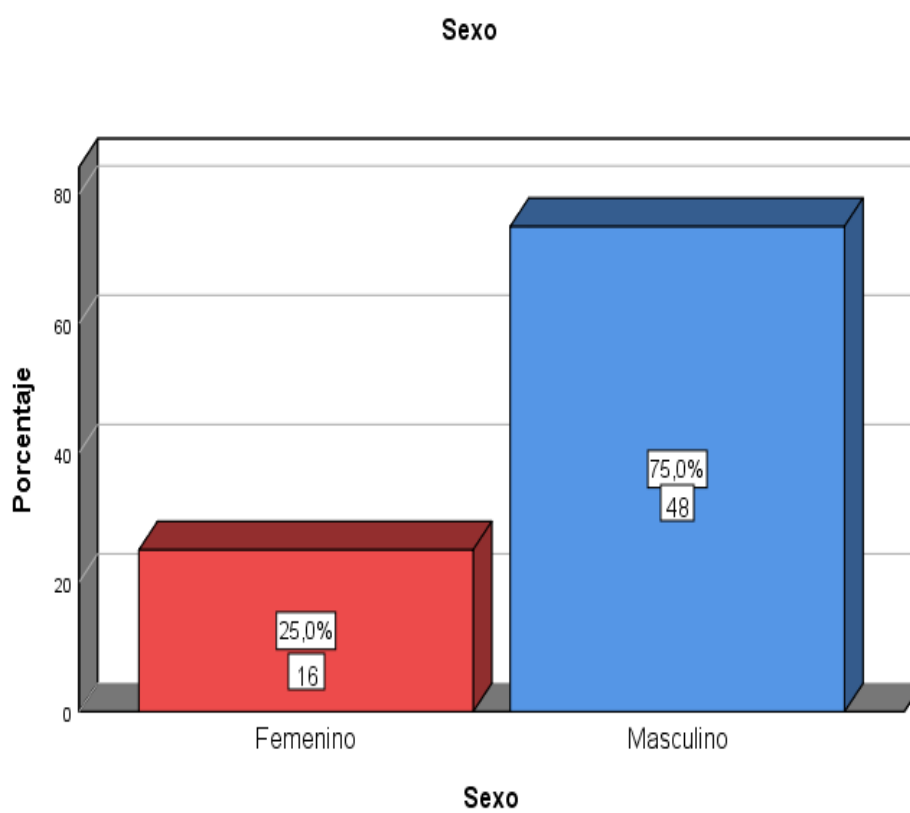


Figura 2. Sexo de los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

Tabla 7.

Resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	9	14,1%
Bajo	10	15,6%
Medio/Promedio	13	20,3%
Alto	32	50,0%
Total	64	100,0%

Fuente: Data de resultados.

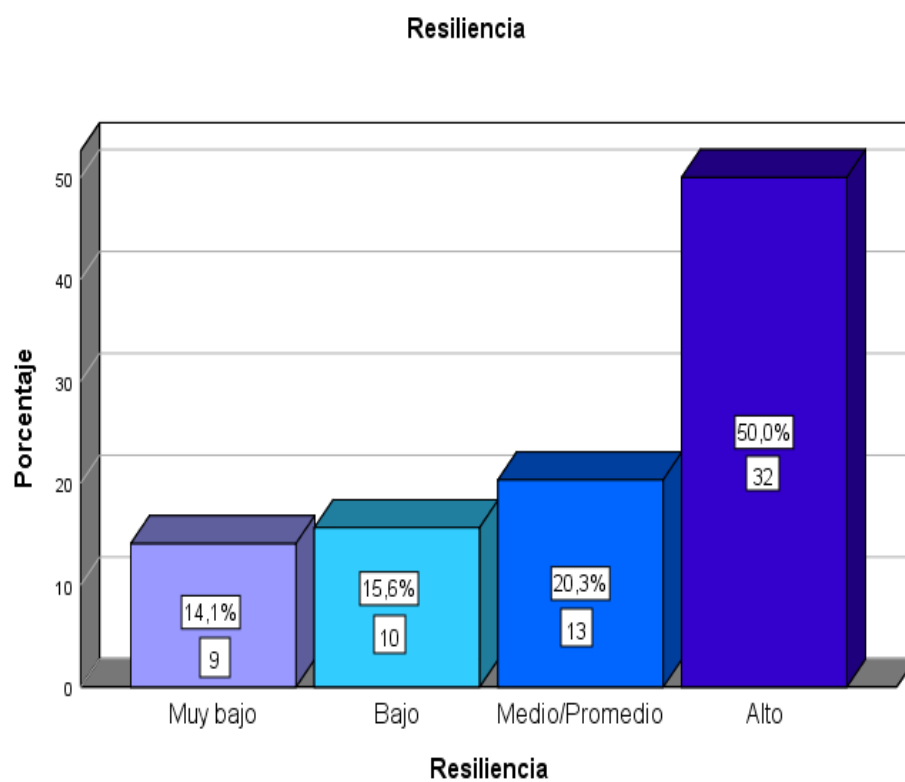


Figura 3. Resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

Tabla 8.

Dimensión confianza y sentirse bien solo de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	15	23,4%
Bajo	15	23,4%
Medio/Promedio	15	23,4%
Alto	19	29,8%
Total	64	100,0%

Fuente: Data de resultados.

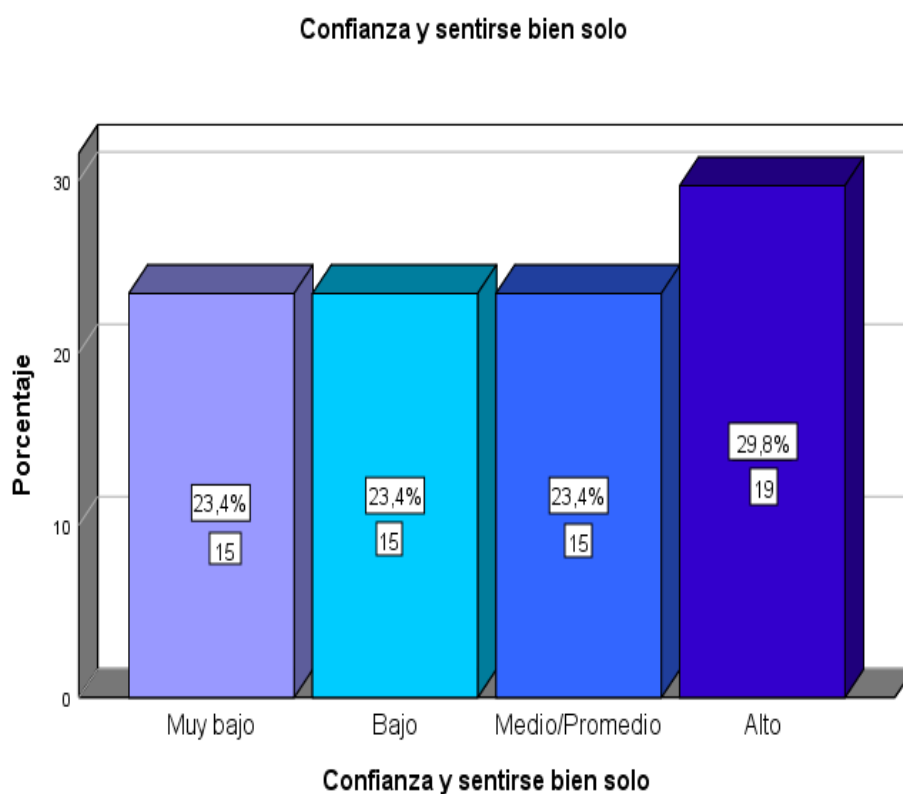


Figura 4. Dimensión confianza y sentirse bien solo de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

Tabla 9.

Dimensión perseverancia de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	22	34,4%
Bajo	13	20,3%
Medio/Promedio	13	20,3%
Alto	16	25,0%
Total	64	100,0%

Fuente: Data de resultados.

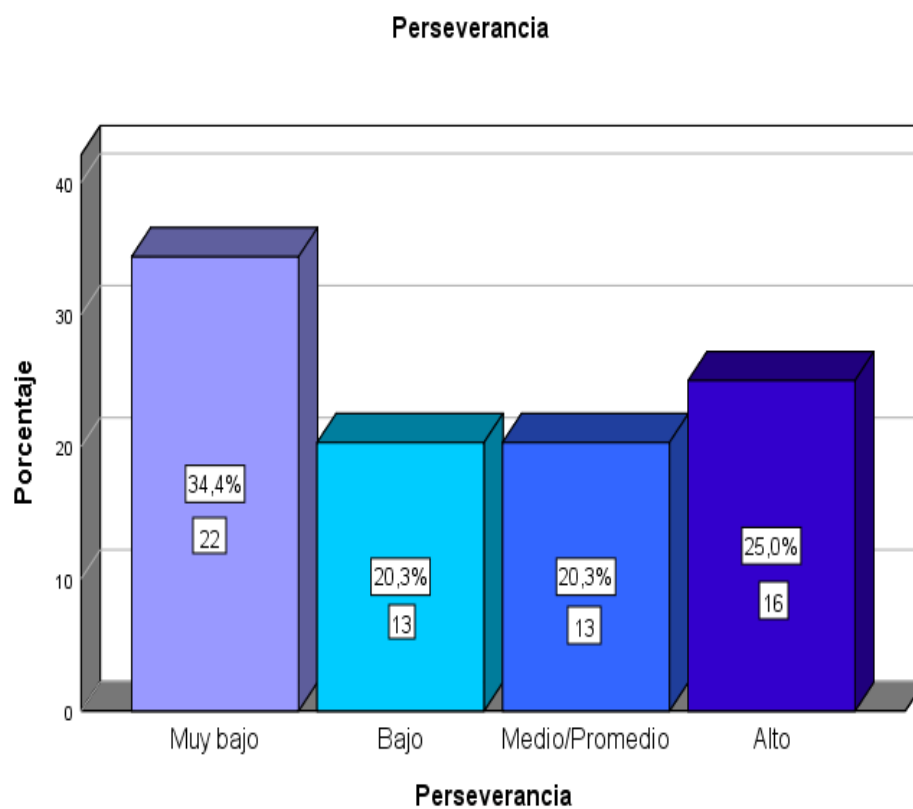


Figura 5. Dimensión perseverancia de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

Tabla 10.

Dimensión ecuanimidad de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy abajo	2	3,1%
Bajo	10	15,6%
Medio/Promedio	7	10,9%
Alto	45	70,4%
Total	64	100,0%

Fuente: Data de resultados.

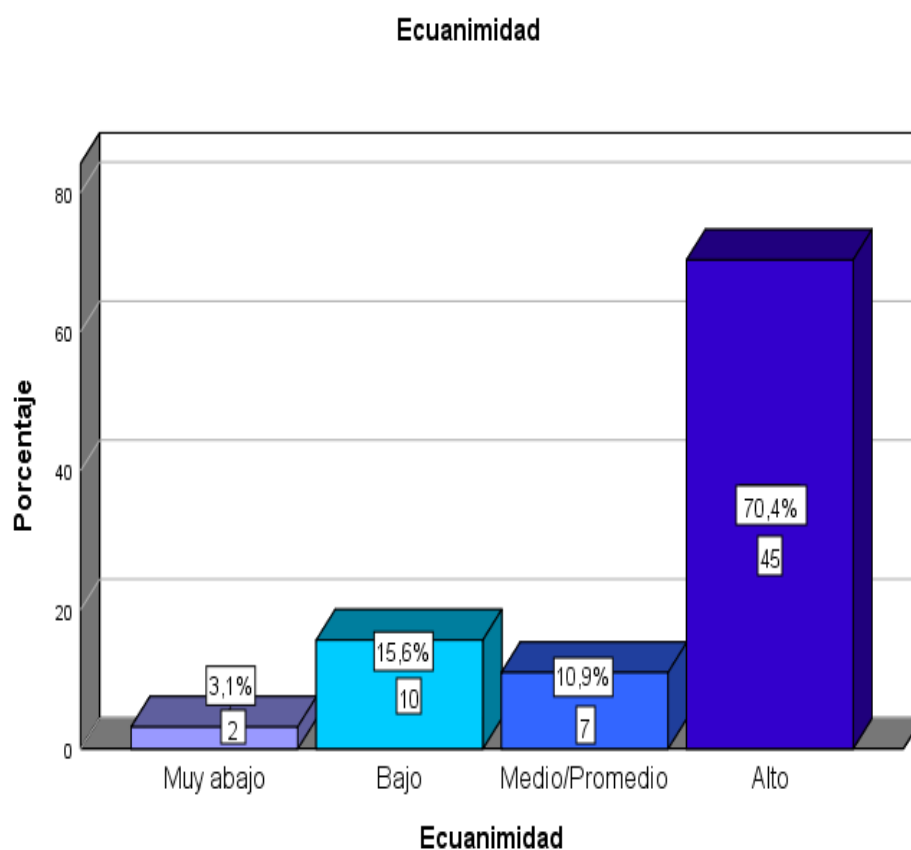


Figura 6. Dimensión ecuanimidad de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

Tabla 11.

Dimensión aceptación de uno mismo de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	10,9%
Bajo	9	14,1%
Medio/Promedio	14	21,9%
Alto	34	53,1%
Total	64	100,0%

Fuente: Data de resultados.

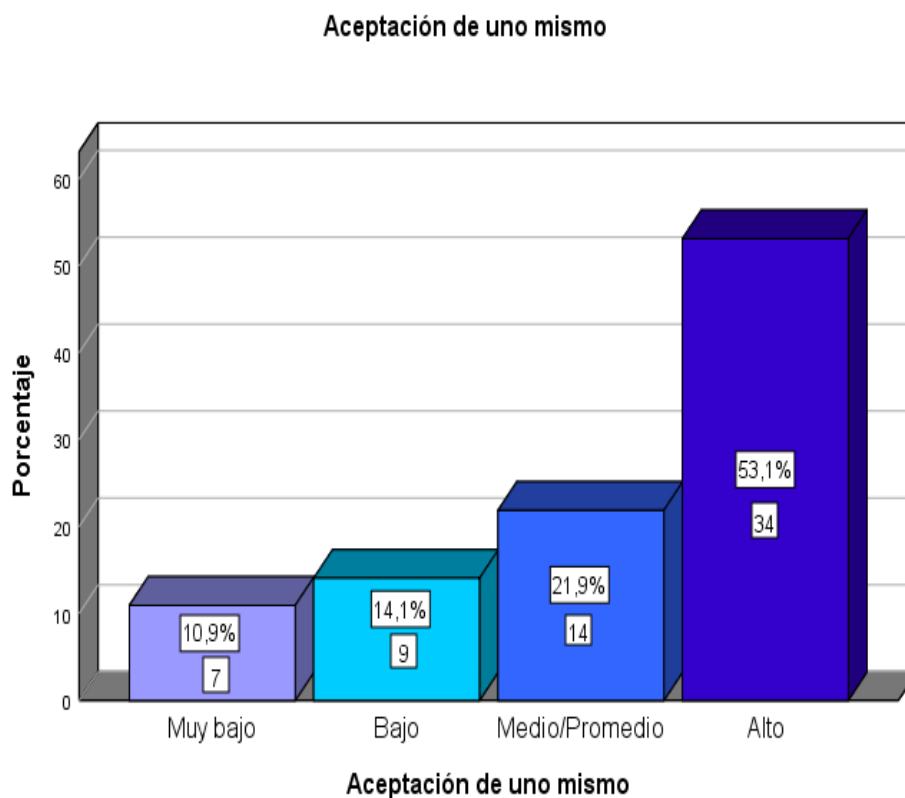


Figura 7. Dimensión aceptación de uno mismo de resiliencia en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

Tabla 12.

Estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	53	82,8%
Promedio bajo	8	12,5%
Promedio alto	2	3,1%
Alto	1	1,6%
Total	64	100,0%

Fuente: Data de resultados.

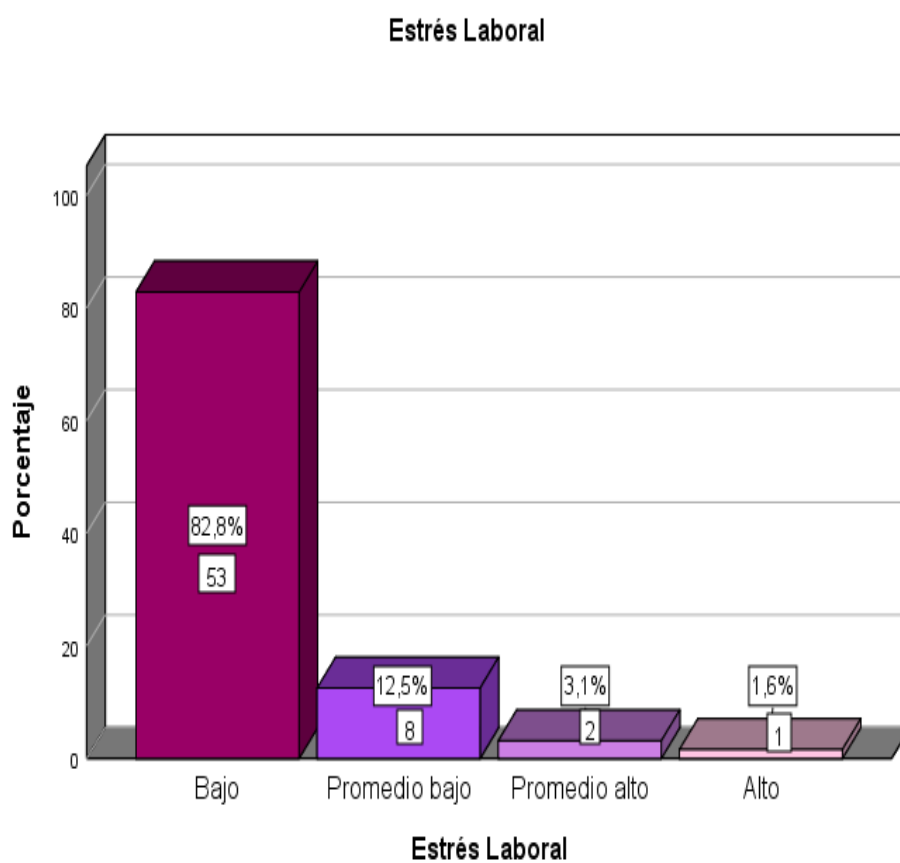


Figura 8. Estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

Tabla 13.

Dimensión superiores y recursos del estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51	79,7%
Promedio bajo	11	17,2%
Promedio alto	2	3,1%
Total	64	100,0%

Fuente: Data de resultados.

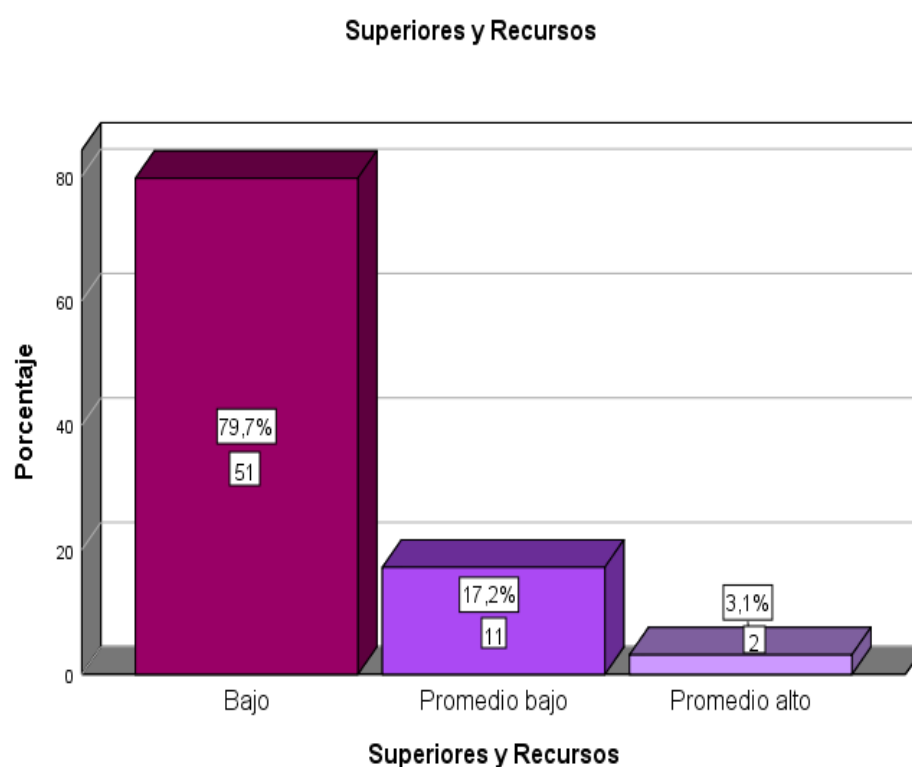


Figura 9. Dimensión superiores y recursos del estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

Tabla 14.

Dimensión organización y equipo de trabajo del estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	54	84,4%
Promedio bajo	5	7,8%
Promedio alto	3	4,7%
Alto	2	3,1%
Total	64	100,0%

Fuente: Data de resultados.

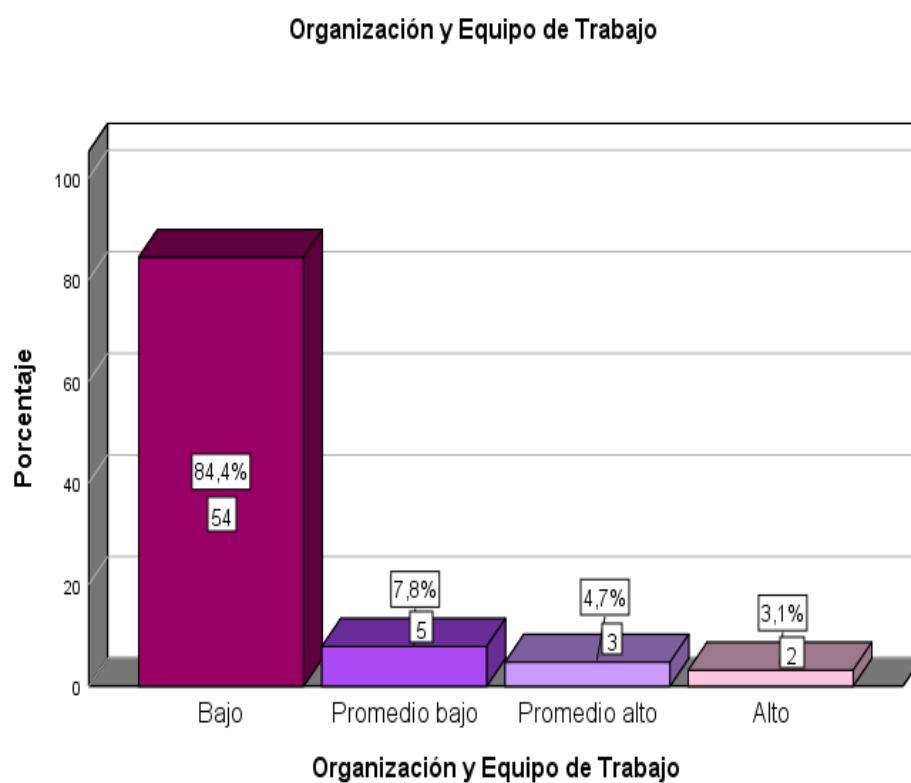


Figura 10. Dimensión organización y equipo de trabajo del estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A Sede Juliaca, Puno – 2022.

5.2. Interpretación de Resultados

En la tabla 5 y figura 1; se muestran los resultados de rango edad, donde 11 trabajadores encuestados que corresponden al 17,2% tienen edades de 50 a 63 años, 19 trabajadores que corresponden al 29,7% tienen edades de 36 a 49 años y 34 trabajadores que corresponden al 53,1% tienen edades de 22 a 35 años.

En la tabla 6 y figura 2; se muestran los resultados de rango sexo, donde 48 trabajadores encuestados que corresponden al 75,0% son del sexo masculino y 16 trabajadores que corresponden al 25,0% son del sexo femenino.

En la tabla 7 y figura 3; se muestran los resultados de la variable resiliencia, donde 32 trabajadores encuestados que corresponden al 50,0% presentan un nivel alto de resiliencia, 13 trabajadores que corresponden al 20,3% presentan un nivel promedio de resiliencia, 10 trabajadores que corresponden al 15,6% presentan un nivel bajo de resiliencia y 9 trabajadores que corresponden al 14,1% presentan un nivel muy bajo de resiliencia.

En la tabla 8 y figura 4; se muestran los resultados de la dimensión confianza y sentirse bien solo de la variable resiliencia, donde 19 trabajadores encuestados que corresponden al 29,8% presentan un nivel alto de resiliencia, 15 trabajadores que corresponden al 23,4% presentan un nivel promedio de resiliencia, 15 trabajadores que corresponden al 23,4% presentan un nivel bajo de resiliencia y 15 trabajadores que corresponden al 23,4% presentan un nivel muy bajo de resiliencia.

En la tabla 9 y figura 5; se muestran los resultados de la dimensión perseverancia de la variable resiliencia, donde 16 trabajadores encuestados que corresponden al 25,0% presentan un nivel alto de resiliencia, 13 trabajadores que corresponden al 20,3% presentan un

nivel promedio de resiliencia, 13 trabajadores que corresponden al 20,3% presentan un nivel bajo de resiliencia y 22 trabajadores que corresponden al 34,4% presentan un nivel muy bajo de resiliencia.

En la tabla 10 y figura 6; se muestran los resultados de la dimensión ecuanimidad de la variable resiliencia, donde 45 trabajadores encuestados que corresponden al 70,4% presentan un nivel alto de resiliencia, 7 trabajadores que corresponden al 10,9% presentan un nivel promedio de resiliencia, 10 trabajadores que corresponden al 15,6% presentan un nivel bajo de resiliencia y 2 trabajadores que corresponden al 3,1% presentan un nivel muy bajo de resiliencia.

En la tabla 11 y figura 7; se muestran los resultados de la dimensión aceptación de uno mismo de la variable resiliencia, donde 34 trabajadores encuestados que corresponden al 53,1% presentan un nivel alto de resiliencia, 14 trabajadores que corresponden al 21,9% presentan un nivel promedio de resiliencia, 9 trabajadores que corresponden al 14,1% presentan un nivel bajo de resiliencia y 7 trabajadores que corresponden al 10,9 % presentan un nivel muy bajo de resiliencia.

En la tabla 12 y figura 8; se muestran los resultados de la variable estrés laboral, donde 1 trabajador encuestado que corresponde al 1,6% presenta un nivel alto de estrés laboral, 2 trabajadores que corresponden al 3,1% presentan un nivel promedio alto de estrés laboral, 8 trabajadores que corresponden al 12,5% presentan un nivel promedio bajo de estrés laboral y 53 trabajadores que corresponden al 82,8% presentan un nivel bajo de estrés laboral.

En la tabla 13 y figura 9; se muestran los resultados de la dimensión superiores y recursos de la variable estrés laboral, donde 2 trabajadores que corresponden al 3,1% presentan un nivel promedio alto de estrés laboral, 11 trabajadores que corresponden al 17,2%

presentan un nivel promedio bajo de estrés laboral y 51 trabajadores que corresponden al 79,7% presentan un nivel bajo de estrés laboral. **En la tabla 14 y figura 10;** se muestran los resultados de la dimensión organización y equipo de trabajo de la variable estrés laboral, donde 2 trabajadores que corresponden al 3,1% presentan un nivel alto de estrés laboral, 3 trabajadores que corresponden al 4,7% presentan un nivel promedio alto de estrés laboral, 5 trabajadores que corresponden al 7,8% presentan un nivel promedio bajo de estrés laboral y 54 trabajadores que corresponden al 84,4% presentan un nivel bajo de estrés laboral.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Se trabajó la prueba de normalidad para establecer si se está en frente de datos paramétricos y no paramétricos, de manera que se hace una selección adecuada del coeficiente de correlación al momento de realizar la prueba de hipótesis.

Prueba de normalidad

H₀: Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

H_a: Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 15.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1. Confianza y sentirse bien solo	,143	64	,002	,825	64	,000
D2. Perseverancia	,157	64	,000	,891	64	,000
D3. Ecuanimidad	,175	64	,000	,717	64	,000
D4. Aceptación de uno mismo	,203	64	,000	,813	64	,000
Resiliencia	,157	64	,000	,741	64	,000
D1. Superiores y Recursos	,080	64	,200*	,965	64	,066
D2. Organización y Equipo de Trabajo	,071	64	,200*	,975	64	,209
Estrés Laboral	,078	64	,200*	,972	64	,151

Fuente: Data de resultados.

La presente tesis tuvo una población mayor a 50 participantes, para lo cual se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la realización estadística de la prueba de normalidad, que comprende como resultados de sig. 5 menor a 0.05 y 3 mayor a 0.05; por lo tanto, se demuestra estar frente a una distribución no paramétrica, de manera que se trabajó con la prueba Rho de Spearman para la correlación.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación significativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H₀ se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H₀ se acepta la hipótesis alterna

Tabla 16.

Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

		Resiliencia	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Resiliencia	1,000	-,346**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	64	64
Estrés Laboral	Estrés Laboral	-,346**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	64	64

Fuente: Data de resultados.

En la tabla 16, se muestra el resultado donde el p valor (Sig = 0,005) es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, existe relación significativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a -0,346; es decir, que la relación entre las variables es negativa baja.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación significativa entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H₀ se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H₀ se acepta la hipótesis alterna

Tabla 17.

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

		D1. Confianza y sentirse bien solo	Estrés Laboral
Rho de Spearman	D1. Confianza y sentirse bien solo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,022
		N	64
Estrés Laboral	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,285*
		Sig. (bilateral)	,022
		N	64

Fuente: Data de resultados.

En la tabla 17, se muestra el resultado donde el p valor (Sig =0,022) es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a -0,285; es decir, que la relación entre las variables es negativa baja.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación significativa entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H₀ se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H₀ se acepta la hipótesis alterna

Tabla 18.

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

		D2. Perseverancia	Estrés Laboral
Rho de Spearman	D2. Perseverancia	1,000	-,219
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,083
	N	64	64
Estrés Laboral	D2. Perseverancia	-,219	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,083	.
	N	64	64

Fuente: Data de resultados.

En la tabla 18, se muestra el resultado donde el p valor (Sig =0,083) es mayor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, no existe relación significativa entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H₀ se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H₀ se acepta la hipótesis alterna

Tabla 19.

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

			D3. Ecuanimidad	Estrés Laboral
Rho de Spearman	D3. Ecuanimidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,333**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	64	64
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,333**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	64	64

Fuente: Data de resultados.

En la tabla 19, se muestra el resultado donde el p valor (Sig =0,007) es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a -0,333; es decir, que la relación entre las variables es negativa baja.

Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre la dimensión aceptación de uno mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación significativa entre la dimensión aceptación de uno mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H₀ se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H₀ se acepta la hipótesis alterna

Tabla 20.

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión aceptación de uno mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022.

		D4. Aceptación de uno mismo	Estrés Laboral
Rho de Spearman	D4. Aceptación de uno mismo	1,000	-,287*
		Sig. (bilateral)	. ,021
		N	64 64
	Estrés Laboral	-,287*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021 .
		N	64 64

Fuente: Data de resultados.

En la tabla 20, se muestra el resultado donde el p valor (Sig =0,021) es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión aceptación de uno mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a -0,287; es decir, que la relación entre las variables es negativa baja.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022. De igual forma se buscó identificar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable resiliencia que comprende (confianza y sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación de uno mismo), con la variable estrés laboral.

Los instrumentos utilizados tuvieron la validez y confiabilidad para ser aplicadas, en cuanto a la escala de resiliencia de Wagnild y Young adaptado en Perú, la confiabilidad del método de consistencia interna de Alfa de Cronbach es de 0,906 lo cual representa una elevada fiabilidad del instrumento y la validez se obtuvo mediante el análisis factorial que presenta cuatro factores que demuestran el 48,493% de la varianza total; así mismo la escala de estrés laboral OIT-OMS adaptado en Perú, en el cual la confiabilidad del método de consistencia interna de Alfa de Cronbach es de 0,966 lo cual representa un nivel muy alto de fiabilidad del instrumento y la validez se obtuvo mediante el análisis factorial que presenta 2 dimensiones que demuestran el 64,715% de la varianza total.

En relación al objetivo general; se ha alcanzado determinar que existe relación significativa negativa baja entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022; en el que se obtuvo un p valor de 0,005; así mismo la correlación de Rho Spearman fue de -0,346. Teniendo resultados similares obtenidos por Miranda (2021) quien obtuvo en sus resultados una relación inversa baja de -0,159 y un p valor de 0,043 que determinó que existe relación significativa inversa baja

entre resiliencia y estrés laboral en Trabajadores administrativos de una Municipalidad de la Provincia de Ilay. Los resultados obtenidos concuerdan con la información del marco teórico, donde la Real Academia Española (2014) señala que la resiliencia es la capacidad que tiene un sujeto de adaptarse ante la presencia de un agente perturbador o un estado que genere alguna situación que sea difícil de poder sobrellevar y la Organización Mundial de la Salud (2019) menciona que el estrés laboral es el agotamiento físico y mental del individuo, que es producido por un desgaste de sus capacidades ante la presencia de agentes aversivos en el trabajo.

En cuanto a la variable resiliencia, el 50,0% presenta un nivel alto de resiliencia, este resultado concuerda con Castillo (2021) quien realizó su trabajo de investigación en Viques - Huancayo donde señala que el 53,3% presenta un nivel alto de resiliencia. Así también Sessarego y Rojas (2021) en su trabajo de investigación en Pueblo Nuevo – Ica, obtuvieron resultados similares donde señalan que el 51,1% presenta un nivel alto de resiliencia. De acuerdo a la fundamentación teórica de Pazos (2021) la resiliencia tiene el componente intrapersonal que considera a la autoestima, autovaloración, autoconfianza, y otras características propias del individuo, todo ello debido a que el individuo, para poder sobreponerse a una situación adversa o complicada, debe conocer las fortalezas propias, creer en sus habilidades.

Por otra parte, en la variable estrés laboral los resultados obtenidos se encuentran en un nivel bajo de estrés laboral con 82,8%, este resultado concuerda con Alvarez y Pacheco (2021) en su trabajo de investigación en San Martín de Porres – Lima, donde señalan que el 48,3% presenta un nivel bajo de estrés laboral; por el contrario difieren de los resultados de Condori (2021) en su investigación en Moho – Puno, indica que el 59,0% presenta un nivel alto de estrés laboral. En cuanto a la fundamentación teórica la

Organización Internacional del Trabajo (2016) señala que el estrés es una respuesta emocional y puede ir acompañado de reacciones físicas, que se presentan frente a un daño que se produce por un desequilibrio de las demandas percibidas frente a los recursos y capacidades con las que el sujeto cuenta al momento de hacer frente a esas demandas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera: Se determina que existe relación significativa (p valor = $0,005 < 0,05$) negativa baja ($r_s = -0,346$) entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022.

Segunda: Se identifica que existe relación significativa (p valor = $0,022 < 0,05$) negativa baja ($r_s = -0,285$) entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022.

Tercera: Se identifica que no existe relación significativa (p valor = $0,083 > 0,05$) entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022.

Cuarta: Se identifica que existe relación significativa (p valor = $0,007 < 0,05$) negativa baja ($r_s = -0,333$) entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022.

Quinta: Se identifica que existe relación significativa (p valor = $0,021 < 0,05$) negativa baja ($r_s = -0,287$) entre la dimensión aceptación de uno mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022.

Recomendaciones

Primera: Al directorio de Electro Puno S.A.A. implementar personal de la especialidad de psicología organizacional, para que puedan brindar atención psicológica a los trabajadores, con la finalidad de fomentar la salud mental, y así se vea reflejado en un buen desempeño laboral.

Segunda: Al directorio de Electro Puno S.A.A. realizar la inserción de programas o talleres referentes a la prevención del estrés laboral y promoción de la resiliencia.

Tercera: A los trabajadores promover actividades recreativas, demostrando interés y disponibilidad, para generar la interacción social, que permita la mejora del trabajo en equipo y reforzar un adecuado clima laboral.

Cuarta: A los trabajadores participar en actividades de prevención y promoción de la salud mental que brindan las instituciones prestadoras de servicios de salud local.

Quinta: A los investigadores realizar estudios con muestras más amplias y en áreas empresariales, organizacionales y de salud pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, D. y Pacheco, C. (2021). *Estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74170>
- American Psychological Association. (2015). *El Camino a la Resiliencia*. Consultado el 18 de mayo de 2022. <https://www.apa.org/topics/resilience/camino>
- Bautista, M. (2019). *Estrés laboral y resiliencia*. Consultado el 18 de mayo de 2022. <http://www.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6286>
- Bolaños, L. y Jara, J. (2016). *Clima Social Familiar y Resiliencia en los estudiantes del segundo al quinto año del nivel secundario de la Institución Educativa Aplicación*. [Tesis para optar el título profesional de Psicóloga, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/582>
- Callacondo, Y. y Paco, V. (2021). *Estrés laboral y engagement en personal de una municipalidad distrital de Puno, 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87165>
- Castilla, H., Caycho, T., Shimabukuro, M., Valdivia, A. y Torres, M. (2014). Análisis exploratorio de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young en una muestra de adolescentes, jóvenes y adultos universitarios de Lima Metropolitana. *Revista de Psicología de Arequipa*, 4 (1), 80-93. https://www.researchgate.net/publication/312092117_Analisis_exploratorio_de_la_Escala_de_Resiliencia_de_Wagnild_y_Young_en_una_muestra_de_adolescentes_jovenes_y_adultos_universitarios_de_Lima_Metropolitana
- Castilla, H., Caycho, T., Shimabukuro, M., Valdivia, A. y Torres, M. (2014). *Manual de la escala de resiliencia*. Consultado el 16 de mayo de

2022. <https://1library.co/document/yj130py-manual-escala-de-resiliencia-pdf.html>
- Castillo, J. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Psicóloga, Universidad Peruana Los Andes]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2745>
- Clasificación Internacional de Enfermedades. (2022). *Guía de Clasificación Internacional de Enfermedades*. 11.^a ed. Organización Mundial de la Salud. <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>
- Condori, I. (2021). *Compromiso organizacional y Estrés laboral y del personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho, 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1049>
- Echaiz, C. (2018). *Taller de tesis I*. Consultado el 16 de mayo de 2022. <https://www.usmp.edu.pe/iced/instituto/organizacion/contenido-web/de5-taller%20-tesis-I.pdf>
- Espinoza, C. y Álvarez, L. (2019). Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil. *Revista Multidisciplinaria de investigación científica*, 78. <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/426>
- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2016). *Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral*. <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>
- Guevara, R. (2021). *Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1200>

- Gutiérrez, C. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en policías de la Unidad de Protección de Carreteras de Ica, en el contexto de emergencia sanitaria, 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/850>
- Gutierrez, K. (2019). *Nivel de estrés en trabajadores del Terminal Terrestre, Puno 2018*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13306>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6.^a ed. Mc Graw Hill.
- Herrera, N. (2018). Resiliencia y estrés laboral. *Revista de la Universidad Las Palmas de Gran Canaria*, 67. <https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/96103/1/nereidadominquezherrera2018tfg.pdf>
- Ipsos. (2021). *Estrés y trastornos laborales*. Consultado el 8 de mayo de 2022. <https://www.ipsos.com/es-es/estres-y-trastornos-laborales>
- Jiménez, D. (2018). *Resiliencia en adolescentes y jóvenes del programa de formación y empleo de la fundación forge Lima Norte, 2017*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2624>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Creative Commons. <https://ddd.uab.cat/record/163567>
- Llutahui, L. (2021). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad de Usicayos, Puno – 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1543>

- Martínez, R. y Campos, F. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Ministerio de Salud. *Alto nivel de estrés es un factor de riesgo que puede provocar un infarto*. (26 de setiembre de 2019). <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/51882-minsa-alto-nivel-de-estres-es-un-factor-de-riesgo-que-puede-provocar-un-infarto>
- Ministerio de Salud. (2020). *Plan de Salud Mental*. Consultado el 30 de mayo de 2022. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
- Ministerio de Salud. (10 de junio de 2021). *Salud mental: El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia*. <https://www.minsa.gob.pe/newsletter/2021/edicion72/nota4/index.html>
- Miranda, L. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de la Provincia de Islay, Arequipa 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59143>
- Montero, K. y Zuluaga, S. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA*. [Tesis de maestría en Intervención Psicosocial, Universidad de la Costa]. Repositorio Institucional CUC. <https://hdl.handle.net/11323/8809>
- Mogollón, E., Ríay, C. y Toquica, V. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia*. [Tesis para optar el título de especialidad de enfermería en Salud Ocupacional, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional PUJ. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/39039>
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de abril de 2016). *Estrés en el Trabajo*. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

- Organización Mundial de la Salud. (11 de junio de 2019). *El Síndrome del Quemado, es registrado por la OMS como enfermedad laboral*.
<https://www.sesst.org/el-sindrome-del-quemado-es-registrado-por-la-oms-como-enfermedad-laboral/>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Salud Mental y COVID-19 - OPS/OMS*. Consultado el 18 de mayo de 2022.
<https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Resiliencia en tiempos de pandemia*. Consultado el 18 de mayo de 2022.
<https://www.paho.org/es/documentos/resiliencia-tiempospandemia>
- Pazos, J. (2021). *Relación entre resiliencia y estrés en personal de la salud*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad de Lima].
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13229>
- Peiró, J. (2018). *Desencadenantes del estrés laboral*. Consultado el 6 de junio de 2022.
https://www.researchgate.net/publication/228786101_Desencadenantes_del_estres_laboral
- PriceWaterhouseCoopers. (30 de marzo de 2021). *Fortalecer la resiliencia es la clave del éxito en 2021*. Consultado el 18 de mayo de 2022.
<https://www.pwc.com/ia/es/prensa/Fortalecer-la-resiliencia.html>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. *Un paso hacia la resiliencia*. (1 de marzo de 2021)
<https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/2021/un-paso-hacia-la-resiliencia.html>
- Quispe, E. (2018). *El estrés de los trabajadores afecta la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano ciudad de Puno Año 2017*. [Tesis de maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad con mención de maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional UJCM. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/566>
- Quispe, S. (2020). *Relación del Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de San*

- Román - Juliaca, 2019. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, Universidad Nacional de Juliaca].
<http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/127>
- Ramos, Z. (2018). *Psicometría básica*. Consultado el 28 de mayo de 2022.
<https://core.ac.uk/download/pdf/326425381.pdf>
- Real Academia Española. (2014). Resiliencia. *Diccionario de la lengua española*. (edición del tricentenario). <https://dle.rae.es/resiliencia>
- Redalyc. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*, (20), 55-66.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. (2008). *Tecnoestrés - efecto sobre la salud y prevención*. Consultado el 1 de mayo de 2022.
http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2008_folleto_03.pdf
- Sessarego, N. y Rojas, A. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020*. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología, Universidad Autónoma de Ica].
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1165>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50.
<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>
- Universidad Privada del Norte. (2017). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Consultado el 18 de mayo de 2022.
<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Valdivia, Y. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco - 2018*. [Tesis de maestría en Gestión Pública, con mención de maestra en Gestión

Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35663>

Vélez, M. (2021). *Niveles de estrés laboral en trabajadores de una empresa de artículos tecnológicos. Quito 2021*. [Tesis de maestría en Seguridad y Salud Ocupacional, Universidad Internacional SEK].
Repositorio UISEK.
<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4185>

Wagnild, G. & Young, H. (1993). *Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale*. Consultado el 5 de mayo de 2022.
<https://www.scinapse.io/papers/31456746>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022</p>	<p>Variable X Resiliencia</p> <p>Dimensiones D1. Confianza y sentirse bien solo D2. Perseverancia D3. Ecuanimidad D4. Aceptación de uno mismo</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica, de corte transversal.</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental descriptivo correlacional.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>P.E.1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022?</p> <p>P.E.2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022?</p> <p>P.E.3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022?</p> <p>P.E.4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión aceptación de uno</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICOS</p> <p>O.E.1. Identificar la relación que existe entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022</p> <p>O.E.2 Identificar la relación que existe entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022</p> <p>O.E.3. Identificar la relación que existe entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H.E.1. Existe relación significativa entre la dimensión confianza y sentirse bien solo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022</p> <p>H.E.2. Existe relación significativa entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022</p> <p>H.E.3. Existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los trabajadores de Electro</p>	<p>Variable Y Estrés Laboral</p> <p>Dimensiones D1. Superiores y recursos. D2. Organización y equipo de trabajo</p>	<p>Población 64 trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca</p> <p>Muestreo Censal</p> <p>Técnicas de recolección de información Encuesta Psicometría</p> <p>Instrumentos Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, adaptado en Perú por (Castilla et al., 2014). Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, adaptado en Perú por (Suárez, 2013).</p>

<p>mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022?</p>	<p>Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022</p> <p>O.E.4. Identificar la relación que existe entre la dimensión aceptación de uno mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022</p>	<p>Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022</p> <p>H.E.4. Existe relación significativa entre la dimensión aceptación de uno mismo y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno – 2022</p>		<p>Técnicas de análisis y procesamiento de datos Estadística descriptiva – Tablas y figuras Estadística inferencial -Rho de Spearman</p>
--	---	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1

ESCALA DE RESILIENCIA

Autores: Wagnild y Young (1993)
Adaptación peruana: Castilla et al. (2014)

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de frases que le permitirán pensar acerca de su forma de ser. Deseamos que conteste a cada una de las siguientes afirmaciones y marque la respuesta con un aspa (X), que describa mejor cuál es su forma habitual de actuar y pensar. Siendo las alternativas de respuesta:

Totalmente en desacuerdo	(TD)
Desacuerdo	(D)
Algo en desacuerdo	(AD)
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	(¿?)
Algo de acuerdo	(AA)
Acuerdo	(A)
Totalmente de acuerdo	(TA)

No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas. Procure responder a todas las frases. Recuerde responder con espontaneidad, sin pensar mucho. Puede empezar.

N°	ITEMS	TD	D	AD	¿?	AA	A	TA
1.	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.							
2.	Dependo más de mí mismo que de otras personas.							
3.	Me mantengo interesado en las cosas.							
4.	Generalmente me las arreglo de una manera u otra.							
5.	Puedo estar solo si tengo que hacerlo.							
6.	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.							
7.	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.							
8.	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.							
9.	Mi vida tiene significado.							
10.	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.							
11.	Cuando planeo algo lo realizo.							
12.	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.							
13.	Generalmente puedo ver una situación en varias maneras.							
14.	Soy amigo de mí mismo.							
15.	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.							

16.	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.								
17.	Tomo las cosas una por una.								
18.	Usualmente veo las cosas a largo plazo.								
19.	Tengo autodisciplina.								
20.	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.								
21.	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.								
22.	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.								
23.	Soy decidido(a).								
24.	Por lo general, encuentro algo en que reirme.								
25.	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.								

Instrumento 2

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

Adaptación peruana: Suárez (2013)

Área de trabajo:

Edad:

Sexo:

Instrucciones: A continuación, deberás responder 25 preguntas en un periodo no mayor a 15 minutos, marcando un aspa (X) en los recuadros del 1 al 7.

1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés.

2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés.

3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés.

4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés.

5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés.

6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés.

7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1.	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2.	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3.	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4.	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5.	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6.	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7.	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8.	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9.	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10.	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11.	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12.	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13.	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							

14.	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?								
15.	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?								
16.	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?								
17.	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?								
18.	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?								
19.	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?								
20.	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?								
21.	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?								
22.	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?								
23.	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?								
24.	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?								
25.	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?								

Anexo 3: Autorización del uso de los instrumentos

Instrumento 1

SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA ESCALA DE RESILIENCIA



irma monica charca cruz <monima.3@gmail.com>
para tomas.caycho

9 jun 2022, 15:41 ☆ ↶ ⓘ

Buenas tardes, estimado Dr. Tomas Caycho Rodriguez.

Le escribe Irma Monica Charca Cruz, bachiller en Psicología, actualmente me encuentro realizando mi tesis en la Universidad Autónoma de Ica-Perú titulada "RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA, PUNO - 2022", para lo cual SOLICITO AUTORIZACIÓN a fin de utilizar la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, en el que realizaron el Análisis exploratorio de la escala de Resiliencia de Wagnild y Young en una muestra de adolescentes, jóvenes y adultos de Lima Metropolitana, publicado en la Revista de Psicología de Arequipa en el 2013-2014, realizando la correcta citación.

De antemano agradezco su apoyo.



Tomas Pedro Pablo Caycho Rodriguez <tomas.caycho@upit.pe>
para mí

9 jun 2022, 15:52 ☆ ↶ ⓘ

Tiene permiso

Obtener [Outlook para Android](#)

Instrumento 2

SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA HACER USO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS Recibidos x



irma monica charca cruz <moni.irma.3@gmail.com>
para secretariaosra

20 may 2022, 11:23 ☆ ↶ ⋮

Yo Irma Monica Charca Cruz identificada con DNI 75749231, actualmente me encuentro realizando mi tesis titulada "RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA, PUNO - 2022", para lo cual solicito la autorización para hacer uso de LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS, y posterior a ello enviar mi tesis culminada, y se verifique la correcta citación.



SECRETARIAOSRA <SECRETARIAOSRA@ilo.org>
para mi

23 may 2022, 15:32 ☆ ↶ ⋮

Estimada Irma

Muchas gracias por contactarnos y, sobre todo, por hacer investigación en materia de estrés laboral.

Por supuesto que pueden usar la Escala de estrés laboral OIT-OMS en su trabajo de investigación. Todos los recursos de la OIT están disponibles para apoyar investigaciones de todo tipo que puedan generar evidencias y recomendaciones interesantes para mejorar las condiciones de trabajo de las personas.

Cordialmente,
Organización Internacional del Trabajo
Oficina de la OIT para los Países Andinos
Calle Las Flores 275
San Isidro, Lima
Perú



Organización
Internacional
del Trabajo

ilo.org | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [LinkedIn](#) | [Instagram](#)



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO
"ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS/AD PERÚ"

Surco, 31 de Mayo de 2022

Dirigido a:

- IRMA MONICA CHARCA CRUZ N° DNI 75749231

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y en respuesta a la carta solicitud de autorización para el uso de la "**ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT/OMS ADAPTADO A PERÚ 2012**", elaborada por la Mg. Angela Suarez T.

Se otorga la autorización a la estudiante identificada líneas arriba; para el uso y aplicación del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Angela Suarez T.

Autora

PsicoPlus- Perú

902290374



Anexo 4: Base de datos

N°	Variable X Resiliencia																								CONSOLIDADOS DIMENSIONES					
	D1. Confianza y sentirse bien solo										D2. Perseverancia				D3. Ecuanimidad						D4. Aceptación de uno mismo				Subtotal D 1	Subtotal D 2	Subtotal D 3	Subtotal D 4	Total de la V X	
	I2	I3	I4	I5	I6	I8	I15	I16	I17	I18	I1	I10	I21	I23	I24	I7	I9	I11	I12	I13	I14	I19	I20	I22	I25					
1	6	6	6	6	7	7	5	6	5	6	6	7	6	7	4	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	60	30	40	25	155
2	5	6	6	7	6	6	6	6	4	4	6	7	5	6	4	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	56	28	37	24	145
3	7	6	6	6	7	6	5	4	4	6	6	6	4	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	57	27	37	21	142
4	4	1	6	1	7	4	3	6	6	6	6	7	4	7	6	6	6	6	4	4	5	6	4	6	5	44	30	31	21	126
5	7	7	6	7	7	7	4	7	6	5	7	7	4	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	63	31	41	28	163
6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	5	7	7	5	6	7	7	7	6	5	7	7	4	5	6	7	64	32	39	22	157
7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	4	7	7	2	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	63	30	38	28	159
8	6	5	6	5	6	6	3	4	5	5	4	6	4	5	5	7	7	6	5	4	6	5	7	5	6	51	24	35	23	133
9	6	6	5	1	3	3	4	4	6	6	6	6	4	7	2	6	6	6	4	4	6	6	4	6	6	44	25	32	22	123
10	6	6	6	7	4	7	5	7	6	4	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	58	32	37	26	153
11	7	5	6	7	7	7	7	6	5	6	5	7	4	7	7	6	6	6	4	6	7	6	6	7	6	63	30	35	25	153
12	7	5	7	7	7	6	4	6	6	5	4	6	4	6	4	7	7	6	5	6	7	7	7	6	7	60	24	38	27	149
13	5	5	5	7	6	6	5	6	5	4	6	7	4	5	4	5	7	6	5	6	6	5	5	6	5	54	26	35	21	136
14	1	1	5	1	1	1	3	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	18	8	10	4	40
15	6	6	6	7	6	6	2	6	7	5	6	6	6	6	6	6	7	6	5	6	7	6	6	6	6	57	30	37	24	148
16	6	6	6	6	7	6	7	6	6	1	7	6	1	7	2	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	57	23	38	25	143
17	4	6	5	6	7	6	7	6	6	6	6	7	4	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	7	59	30	38	27	154
18	4	6	6	6	7	5	3	7	3	3	7	7	6	5	7	3	6	6	6	5	4	4	7	6	6	50	32	30	23	135
19	7	7	7	7	7	7	5	6	5	2	6	7	1	2	1	6	7	7	3	6	7	2	5	2	2	60	17	36	11	124
20	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	6	7	67	35	36	27	165
21	6	6	6	7	7	6	4	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	60	32	35	24	151

22	7	7	7	6	5	7	7	7	6	5	7	7	5	7	7	6	7	7	5	3	7	5	7	6	6	64	33	35	24	156
23	6	6	7	7	7	6	5	6	6	6	6	6	4	6	7	7	6	6	4	7	4	6	6	6	4	62	29	34	22	147
24	6	5	7	7	7	4	7	7	6	7	7	4	5	6	7	7	4	7	6	7	7	6	6	4	7	63	29	38	23	153
25	6	6	7	7	6	6	3	5	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	4	6	7	6	5	6	7	59	35	37	24	155
26	7	6	6	6	7	7	2	4	3	5	6	6	2	4	6	7	7	4	3	6	6	3	5	6	6	53	24	33	20	130
27	2	3	1	5	3	7	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	7	5	4	5	5	4	5	3	4	38	21	29	16	104
28	7	4	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	65	35	40	28	168
29	7	6	6	7	7	6	6	7	6	5	6	6	2	6	6	6	7	6	4	6	7	6	5	6	6	63	26	36	23	148
30	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	64	33	42	25	164
31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	70	29	36	28	163
32	6	6	6	6	7	7	5	4	5	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	7	58	33	40	25	156
33	7	6	7	7	7	5	7	7	6	7	7	7	1	5	1	2	4	5	7	6	5	5	7	6	7	66	21	29	25	141
34	3	1	6	1	2	2	2	2	1	4	2	5	4	1	4	1	1	2	1	2	1	5	1	2	2	24	16	8	10	58
35	3	4	6	5	5	6	6	7	7	7	4	6	6	7	6	6	7	7	5	6	7	6	6	6	6	56	29	38	24	147
36	6	6	6	6	7	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	6	5	5	5	59	29	33	21	142
37	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	5	7	6	7	7	7	2	6	7	7	7	6	7	64	31	36	27	158
38	6	5	5	6	7	5	6	5	6	5	6	7	5	6	5	6	7	6	6	5	6	6	5	6	5	56	29	36	22	143
39	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	2	6	6	6	7	6	6	7	7	5	6	6	6	64	28	39	23	154
40	6	6	7	7	5	6	7	6	5	6	1	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	61	21	36	25	143
41	5	5	6	7	6	7	7	7	5	6	6	6	7	7	7	6	6	5	6	6	4	5	6	4	6	61	33	33	21	148
42	3	7	7	6	7	6	1	6	6	3	7	7	3	7	6	7	7	7	4	6	7	4	6	4	6	52	30	38	20	140
43	7	5	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	5	7	6	4	7	6	5	5	7	7	66	32	35	24	157
44	7	4	5	6	4	4	4	6	2	5	7	5	3	6	6	3	4	5	6	5	5	3	4	3	5	47	27	28	15	117
45	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	1	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	67	29	40	27	163
46	6	7	6	6	7	7	4	2	4	2	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	51	34	41	28	154
47	7	6	7	7	6	7	6	6	1	3	5	7	2	5	5	7	7	6	3	3	6	2	2	2	7	56	24	32	13	125
48	6	7	5	6	3	6	6	6	4	5	6	5	5	6	2	7	7	7	3	5	5	6	4	6	5	54	24	34	21	133
49	7	5	6	7	7	6	7	6	5	6	5	6	4	6	6	7	7	6	5	6	7	6	5	6	6	62	27	38	23	150

50	5	5	5	6	6	5	6	5	5	6	6	7	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6	5	54	28	33	22	137		
51	6	6	6	6	6	6	5	4	4	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	7	6	6	6	7	55	29	36	25	145
52	5	5	4	6	5	5	4	5	4	5	4	6	6	6	5	4	6	5	6	5	5	6	4	6	6	48	27	31	22	128
53	6	7	5	6	7	6	5	7	6	7	7	7	5	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	62	33	38	26	159
54	7	6	6	7	6	6	5	6	6	7	6	7	6	6	6	5	7	6	6	7	6	7	6	7	7	62	31	37	27	157
55	5	5	6	5	6	3	6	3	5	5	5	6	7	6	5	3	6	5	6	5	6	6	5	6	6	49	29	31	23	132
56	7	6	7	7	6	5	5	5	4	5	7	6	4	4	5	6	5	5	5	5	5	4	4	5	4	57	26	31	17	131
57	7	5	6	5	7	6	5	5	6	7	7	7	3	6	7	6	7	6	6	7	7	5	6	6	6	59	30	39	23	151
58	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	63	31	37	25	156
59	7	6	5	4	4	7	2	5	6	5	6	7	2	6	2	6	5	6	4	3	6	6	3	6	6	51	23	30	21	125
60	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	4	7	7	7	7	6	6	6	5	7	6	6	7	66	32	37	26	161
61	5	6	6	7	7	6	4	2	5	4	7	7	7	7	7	6	7	6	5	6	4	6	6	6	6	52	35	34	24	145
62	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	59	30	33	24	146
63	7	7	7	7	7	7	6	6	7	2	7	5	6	7	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	68	27	36	26	157
64	6	4	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	3	6	6	6	6	6	6	55	28	31	24	138

N°	Edad	Sexo	Variable Y Estrés laboral																									CONSOLIDADOS DIMENSIONES		
			D1. Superiores y Recursos												D2. Organización y Equipo de Trabajo													Subtotal D 1	Subtotal D 2	Total de la V Y
			I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I15	I17	I21	I24	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I16	I18	I19	I20	I22	I23	I25			
1	31	F	2	1	2	4	5	6	5	3	6	6	6	6	6	5	5	4	6	3	5	6	6	6	2	6	6	46	72	118
2	28	F	4	4	4	3	4	5	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	36	34	70
3	36	M	2	2	3	5	3	2	2	2	5	4	6	2	2	4	5	3	3	2	4	6	4	4	2	4	6	36	51	87
4	26	F	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	21	23	44
5	27	F	7	2	6	5	3	3	4	2	3	6	5	3	5	4	1	1	3	1	2	6	5	4	1	6	7	46	49	95
6	25	F	2	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	2	1	19	24	43
7	47	M	4	3	3	6	2	1	3	2	1	2	1	2	4	7	6	3	4	5	4	5	5	7	1	1	1	28	55	83
8	42	M	3	2	4	5	4	2	4	2	2	2	3	5	4	2	4	4	5	3	5	2	3	3	1	4	4	33	49	82
9	60	M	2	2	1	1	2	2	1	1	4	5	2	2	1	1	2	2	4	1	2	4	6	4	2	6	6	23	43	66
10	41	M	2	1	2	3	3	1	5	5	4	5	4	6	6	5	6	5	6	7	2	5	5	6	2	4	6	35	71	106
11	37	M	1	2	2	2	4	1	2	4	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	5	1	2	3	4	1	22	29	51
12	28	M	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	4	1	2	2	2	2	1	16	25	41
13	33	M	1	2	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	5	3	3	4	4	2	5	3	4	2	3	5	31	50	81
14	63	M	2	2	3	4	3	6	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	2	2	3	4	5	6	1	2	4	38	51	89
15	58	M	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	25	33	58
16	45	M	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	14	20	34
17	23	M	1	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	16	17	33
18	22	F	2	2	4	4	6	6	5	5	5	5	2	5	2	6	2	2	7	4	6	4	3	3	2	3	7	46	56	102
19	27	F	1	3	3	5	5	1	6	7	1	1	2	2	2	5	3	2	1	5	2	3	3	2	2	5	3	35	40	75
20	24	F	1	2	4	5	1	6	6	1	3	1	1	6	6	6	6	1	6	3	3	3	3	3	1	3	3	31	53	84
21	24	F	1	2	2	4	3	1	3	2	2	2	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	25	36	61
22	25	M	7	2	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	24	16	40
23	24	M	1	1	3	5	4	1	1	1	4	4	1	5	1	5	4	3	1	3	3	3	1	2	3	3	1	26	38	64
24	26	M	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	19	20	39
25	24	M	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	7	17	30	47
26	25	F	5	5	7	7	7	4	6	4	2	1	1	2	1	1	1	6	4	7	4	5	1	1	1	3	4	49	41	90
27	24	M	3	2	4	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	3	6	6	6	5	6	6	3	51	74	125
28	50	M	2	2	4	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	3	1	2	6	19	26	45
29	33	F	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	14	18	32

30	48	F	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	2	2	3	2	2	2	5	3	3	4	4	2	3	4	36	41	77
31	26	F	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	12	16	28	
32	39	M	2	1	2	6	6	4	2	5	2	2	6	1	1	3	6	2	6	1	5	1	5	5	2	2	6	38	46	84
33	42	M	1	6	7	7	7	7	5	4	2	2	4	4	7	7	5	6	7	2	2	7	7	7	4	7	7	52	79	131
34	40	F	3	7	2	4	4	2	5	3	2	4	7	2	1	3	1	1	1	2	6	4	3	2	7	2	1	43	36	79
35	26	M	5	3	6	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	2	2	4	6	48	64	112
36	24	F	3	2	3	4	3	6	3	4	3	2	6	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	6	39	59	98
37	57	M	1	2	4	1	4	1	1	7	1	4	6	3	7	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	32	26	58
38	33	M	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	23	32	55
39	34	M	4	2	1	3	5	3	3	3	2	3	2	4	3	4	5	2	4	2	4	5	4	5	2	2	4	31	50	81
40	33	M	5	2	2	3	5	4	3	2	4	3	4	2	3	4	5	3	4	2	3	2	2	5	2	2	6	37	45	82
41	27	M	5	4	4	3	4	5	5	3	6	5	7	5	6	4	4	5	5	6	6	6	5	5	2	6	5	51	70	121
42	27	M	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	4	1	1	2	3	2	1	2	3	19	28	47
43	58	M	1	2	2	7	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	6	28	34	62	
44	23	M	4	6	7	6	6	6	6	2	5	6	2	5	2	6	2	5	1	6	5	5	3	5	2	4	2	56	53	109
45	48	M	2	4	3	6	3	4	5	4	2	2	2	1	2	6	4	2	5	2	2	3	2	5	4	2	7	37	47	84
46	27	M	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	3	2	3	1	1	1	13	24	37
47	40	M	6	3	5	5	6	6	1	7	7	7	3	3	1	2	5	3	6	4	7	7	7	6	2	1	7	56	61	117
48	59	M	2	3	4	6	6	7	4	2	6	6	6	6	4	6	5	5	7	1	4	5	2	5	3	4	2	52	59	111
49	42	M	1	3	2	3	4	2	2	5	4	4	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	5	2	32	33	65
50	49	M	1	6	6	5	7	7	5	2	5	4	2	5	5	4	5	3	7	1	2	5	5	2	2	5	2	50	53	103
51	50	M	2	1	2	6	5	7	2	6	3	2	6	1	1	3	6	2	7	1	6	1	5	5	2	2	5	42	47	89
52	60	M	2	2	3	4	3	6	4	3	3	3	5	4	4	6	6	5	6	2	3	4	5	6	1	3	2	38	57	95
53	45	M	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	31	30	61
54	48	M	3	2	4	3	1	2	2	2	3	4	4	4	2	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	30	40	70
55	49	M	2	5	5	6	6	7	4	2	5	7	4	5	4	4	5	6	7	1	2	5	7	4	4	6	4	53	64	117
56	25	F	3	2	3	3	2	2	4	3	3	5	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	6	4	4	33	51	84
57	34	M	4	2	1	4	4	3	2	4	2	3	2	4	5	4	5	2	5	1	4	5	3	5	2	2	4	31	51	82
58	25	M	1	5	5	7	2	1	2	5	1	2	2	4	2	5	4	5	2	1	5	2	1	2	2	2	3	33	40	73
59	40	M	1	1	1	2	1	3	1	2	4	5	1	2	4	4	4	1	2	1	1	3	1	2	1	2	7	22	35	57
60	54	M	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	15	22	37
61	25	M	4	1	3	3	5	6	6	2	5	2	6	5	2	3	4	4	5	1	2	5	4	4	2	3	5	43	49	92
62	40	M	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	28	52
63	28	M	2	3	4	5	3	6	4	4	6	6	2	3	3	3	4	4	2	2	5	3	4	3	1	3	2	45	42	87
64	60	M	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	4	24	35	59

Anexo 5: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE
ELECTRO PUNO S.A.A SEDE JULIACA, PUNO – 2022

Institución: Universidad Autónoma de Ica

Responsable: Irma Monica Charca Cruz
Estudiante del programa académico de Psicología

Objetivo de la investigación: Por la presente se le invita a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, Puno - 2022. Al participar del estudio, deberá resolver dos escalas, ambas de 25 ítems, las cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta participar en este estudio, deberá responder las escalas denominadas "Escala de resiliencia de Wagnild y Young" y "Escala de Estrés Laboral OIT-OMS", las cuales deberán ser resueltas en un tiempo de 30 minutos y entregadas a la investigadora.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, la responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por la investigadora, y acepto voluntariamente a participar del estudio, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Juliaca ... de de 2022

Firma del participante:

Nombres y apellidos:

DNI:

Anexo 6: Documentos administrativos

Oficio



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



OFICIO N°161-2022-UAI-FCS

ELECTRO PUNO S.A.A.
CPC. YUBER TORRES ROMERO
JEFE DE LA DIVISION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO
JR. MANUEL PRADO N° 415



PRESENTE-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la investigación, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestros académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la AUTORIZACIÓN de la institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recibir información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



RA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO
DECANA

Carta de presentación



El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, IRMA MONICA CHARCA CRUZ identificada con DNI 75749231 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: "RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA, PUNO - 2022"

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, fenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 22 de junio del 2022

The image shows a circular official seal of the 'DECANATO' of the 'FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD' of the 'UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA'. To the right of the seal is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the text 'RA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO' and 'DECANA' is printed in a small, sans-serif font.

Autorización para el desarrollo de la investigación



AUTORIZACIÓN

EI QUE SUSCRIBE JEFE DE LA DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO DE ELECTRO PUNO S.A.A.

En mención a la solicitud presentada por la **Señorita: IRMA MONICA CHARCA CRUZ**, identificada con DNI N° 75749231, bachiller en Psicología, estudiante del programa académico de Psicología, de la Universidad Autónoma de Ica, quien ha solicitado autorización para aplicación de instrumentos de su investigación titulada **"RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA, PUNO – 2022"**, está autorizada para poder desarrollar su investigación, por lo cual se le brindará las facilidades del caso.

Puno, 23 de junio de 2022.


CPE. Yuber Torres Romero
JEFE DE LA DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO
ELECTRO PUNO S.A.A.

C.c.GA-GT, Archivo

Constancia de aplicación del instrumento



CONSTANCIA

EI QUE SUSCRIBE JEFE DE LA DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO DE ELECTRO PUNO S.A.A.

HACE CONSTAR:

Que la Srta. **IRMA MONICA CHARCA CRUZ**, identificado con DNI N° 75749231, Bachiller en Psicología, estudiante del programa Académico de Psicología, de la Universidad Autónoma de Ica, ha ejecutado la aplicación de instrumentos de su proyecto de tesis "**RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA, PUNO -2022**" desde el 22 de junio hasta el 28 de junio de 2022.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Puno, 30 de junio de 2022.

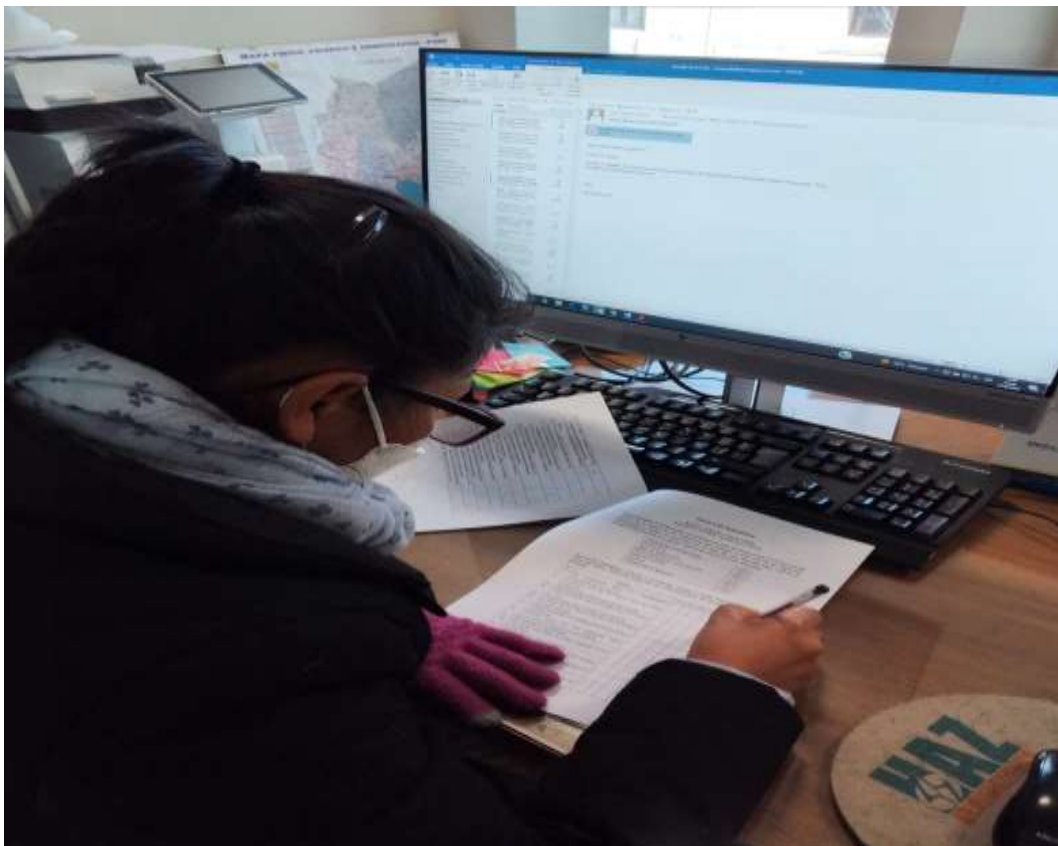
CPC. Yuber Torres Romero
JEFE DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO
ELECTRO PUNO S.A.A.

C.c.GA-GT, Archivo

Anexo 7: Evidencia fotográfica



Aplicación de los instrumentos en Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca.



Aplicación de los instrumentos en Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca.



Aplicación de los instrumentos en Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca.



Aplicación de los instrumentos en Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca.



Aplicación de los instrumentos en Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca.



Aplicación de los instrumentos en Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca.

Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud

RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ELECTRO PUNO S.A.A SEDE JULIACA, PUNO - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.deica.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo